

EVERYDAY IS FOLIDAY

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)



環境、社會及管治報告

FOLIDAY 复星旅文

目錄

關於本報告	2
董事長致辭	4
亮點績效	8
共抗疫情	11
疫情保障	11
對外援助	14
關於我們	18
公司簡介	19
業務概況	20
獎項榮譽	23
1. ESG管理	
1.1. 責任治理	28
1.2. 利益相關方溝通及重大性議題分析	30
2. 責任運營	
2.1. 商業道德	36
2.2. 安全保障	41
2.3. 貼心服務	46
3. 多元平等	
3.1. 多元、包容與平等	52
3.2. 員工關懷	54
3.3. 人才發展	57
3.4. 職業健康與安全	61
4. 關愛地球	
4.1. 環境管理方針	70
4.2. 生態呵護	72
4.3. 應對氣候變化	80
4.4. 資源使用與排放	90
5. 協同發展	
5.1. 可持續採購	101
5.2. 本地化貢獻	104
5.3. 合作共享	105
6. 回饋社會	
6.1. 公益慈善	108
6.2. 尊重本地文化	111
附錄1 复星旅文適用法律法規及內部政策清單	112
附錄2 复星旅文Club Med度假村全球運營地點清單	117
附錄3 复星旅文Green Globe認證清單	120
附錄4 香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引	123
附錄5 可持續發展目標內容索引	129
附錄6 詞彙定義	131

關於 本報告

關於本報告

報告簡介

本報告是复星旅游文化集团(於本報告提述為「复星旅文」「本公司」「我們」)發布的第三份環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)年度報告(以下簡稱「ESG報告」「本報告」「報告」),重點披露本公司在ESG方面的表現。本報告涵蓋2020年1月1日至2020年12月31日財務年度(以下簡稱「報告期」)的工作,部分信息追溯以往年度或涵蓋2021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「2020年年報」)一致,涵蓋复星旅文及其附屬公司(以下簡稱「本集團」)。

編製依據

本報告編製遵循《香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)證券上市規則》(以下簡稱「《上市規則》」)附錄二十七所載的於2015年12月公布的經修訂的《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「《指引》」)進行編製。同時,本報告的編製過程亦參考了香港聯交所於2019年12月公布的《檢討環境、社會及管治報告指引及相關上市規則條文》的諮詢總結文件。

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、根據資料編製報告以及對本報告中的資料進行檢視等。

本集團已遵守《指引》內的「不遵守就解釋」的條文。

資料來源及可靠性保證

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2021年3月23日獲董事會通過。

獲取及回應本報告

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網站公司公告中「財務報表/環境、社會及管治資料」類別內或复星旅文官方網站 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:上海市黃浦區中山東二路600號
外灘金融中心S1幢18層

董事長 致辭



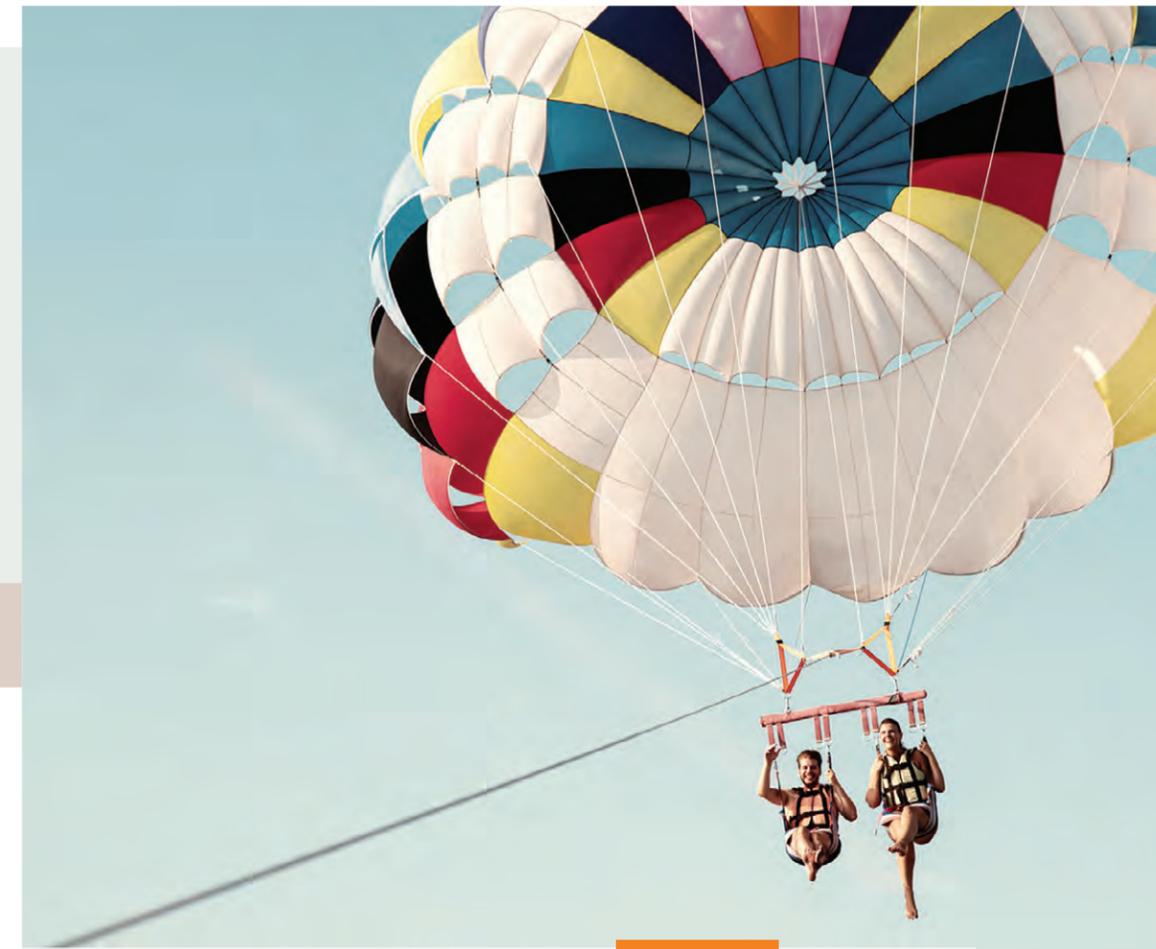
隨著中國人均GDP連續兩年踏上1萬美元台階，消費者對綜合性目的地的需求不斷提升，同時，在疫情下對安全、環保等議題越發關注。復星旅文以可持續發展為原則，打造「FOLIDAY」生活方式，滿足人們對品質、安全、健康和快樂要求的不斷提高。在工作、家庭度假和休閒活動日益融合的趨勢下，我們突破休閒度假的傳統思維，創造一個在數字經濟時代，休閒度假和工作生活能夠相融合的一個全新的生活方式。

董事長
錢建農



2020年年初，疫情肆虐，全球旅遊行業相當於按下了暫停鍵，旅遊企業面臨嚴峻的挑戰。根據世界旅遊組織的數據報告來看，全球100%的旅遊目的地都受到了不同程度的旅遊限制。儘管如此，我們依舊勇敢擔責，與其他同行們同抗疫情，共度時艱。我們加速疫後業務的復甦，在嚴峻複雜的經營環境下，復星旅文旗下三亞亞特蘭蒂斯引領國內業務復工復產，Club Med針對性打造安心無憂的出行體驗，Casa Cook與Cook's Club加速佈局，麗江和太倉復遊城可售物業雙雙開盤，Thomas Cook托邁酷客生活方式平台百萬下載量戰役成功打響。在保障復工復產的同時，我們及時響應疫情防控部署，主動投身疫情防控工作，確保顧客和員工的健康安全；始終秉持人類命運共同體理念，利用全球性佈局的優勢，身體力行倡導全球各運營地團結合作，共戰疫情。

董事長致辭



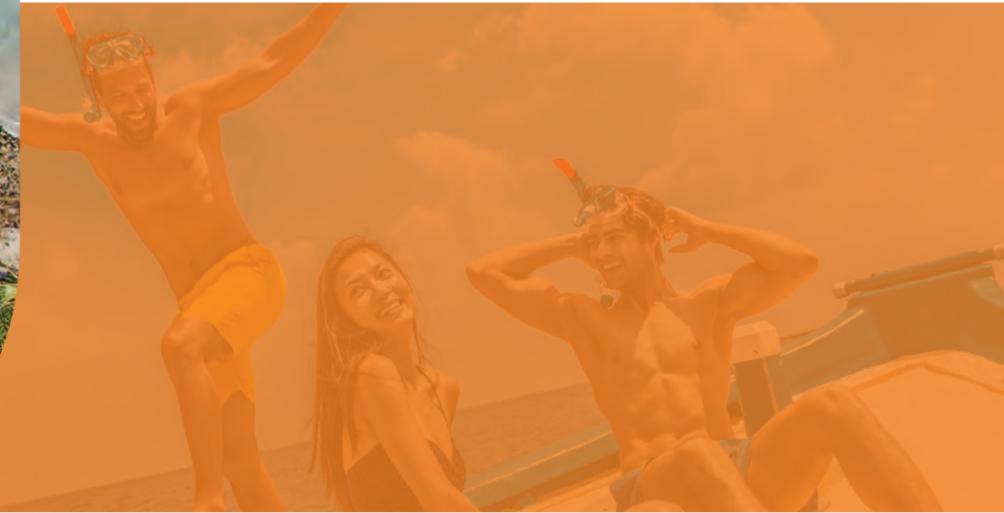
責任運營

對顧客負責，就是對復星旅文負責。為全面提升顧客服務意識和客戶文化，我們設計了復星旅文FOLIDAY-iCARE管理體系，切實提升顧客體驗，並與客戶建立多方位觸達的互動溝通渠道；我們上線托邁酷客生活方式平台，服務38.6萬會員「度假+生活」的全場景需求；我們建立信息安全規定，保障客戶信息安全。

Thomas Cook
生活方式平台服務

38.6 萬

會員並滿足他們的需求



83%
Club Med
 全球度假村擁有
Green Globe認證

多元平等

我們的社會能保持正常運轉，經濟能快速恢復，離不開每一個組織、每一個人的擔當和盡責。在全球化的戰略下，我們從員工的國籍、性別、年齡、種族、宗教信仰等方面，全方位制定並支持員工多元化發展，積極推動不同地區員工的本地化進程。我們完善疫情防護體系，全面做好員工健康安全防護和資源保障，積極推動復工復產。

綠色生活

綠色環保是文旅產業架構優化、產業升級的方向。我們充分考慮建設及運營中的環境因素，獲得多項綠色權威認證，包括三亞亞特蘭蒂斯憑藉出色的環境友好運營能力獲得美國LEED金獎綠色建築三星級雙認證；83%的Club Med全球度假村擁有Green Globe認證；在建的太倉復遊城獲得綠色建築二星級認證。我們積極倡導減塑運動，Club Med開展Bye-Bye Plastic活動，訂立2021年全面禁用一次性塑料產品。

建立
教育基金
及
為全球
多個地區
援助抗疫物資

同舟共濟

我們推動和倡導社區的可持續發展。2020年，我們攜手多家基金會，繼續開展健康扶貧項目，在脫貧攻堅戰中既往如前。我們建立教育基金，激勵本地學子刻苦學習，奮發成才，促進社區教育事業蓬勃發展。疫情中，我們在全球範圍內開展疫情部署，聯動海內外運營地為全球多個地區援助抗疫物資。

後疫情時代，復星旅文會堅定倡導「Everyday is FOLIDAY」的未來生活方式，以客戶滿意度為優先，持續保持文旅產業與自然的協同發展。我們將憑藉創新的休閒度假產品、內容和模式，加速產業國際化進程，以本地化為特色，不斷豐富FOLIDAY生態系統，建立可持續發展的文旅產業新業態。

亮點 績效



疫情防控與安全健康

Club Med與Ecolab合作打造Safe Together項目，保障度假環境；Club Med全球與CRISTAL公司合作建立POSI (THE PREVENTION OF THE SPREAD OF INFECTION)項目，報告期間**32個(不含中國)運營度假村獲得POSI認證證書**，完成共計**300次檢查**；歐非中東度假村平均分數為**92.8**，遠高於準則所規定得**80**

Club Med在中國與CCIC合作進行疫情防控和衛生檢查審計，保證疫情防控措施的落地，2020年國內7家度假村共計完成72次檢查，包括食品安全、飲用水衛生、疫情防控、客房衛生等，**平均得分為93**

發佈《復星旅文諾如病毒等感染性胃腸炎控制指南》、《復星旅文酒店、度假村開業前EHSQ檢查制度》、《復星旅文集團固體廢棄物管理制度》等，更新《復星旅文集團公共場所衛生管理制度》、《復星旅文住宿業清洗消毒指南》等，截至2020年12月31日累計發佈**管理制度22個**

在全球範圍內捐助**口罩超過7萬隻**，其他**防護用品超過3萬件**

本集團EHSQ部門對各運營地點開展EHSQ檢查審計出具**EHSQ檢查報告26份**

三亞亞特蘭蒂斯2020年完成**HACCP** (危害分析與關鍵控制點)體系複審



關愛醫護人員

三亞亞特蘭蒂斯為前線醫護人員籌備集體婚禮和C秀表演

Club Med免費向醫護人員提供客房



亮點績效



管治

管理

通過建立和利益相關方的常態化的溝通機制持續開展ESG重要議題分析

員工廉潔教育覆蓋率**100%**

累計共**1,934**項商標獲得授權



環境

環保意識

將項目**全生命週期管理**納入環境管理體系

通過宣傳標語和倡議邀請顧客參與**綠色生活**

動物關懷

Club Med提出**動物關懷**承諾，包括提供遊覽項目取代和野生動物的互動項目

應對氣候變化

開展氣候變化風險識別，共識別出**11項氣候變化風險**和**5項機遇**，積極採取應對舉措

推動清潔能源的使用，擁有的光伏發電量達1,715,000千瓦時，較2019年**增加79.7%**

Club Med發起**溫室氣體減排**倡議

生態認證

Club Med旗下**83%**的度假村獲**Green Globe**認證

三亞亞特蘭蒂斯獲得「2020年海南省綠島杯獎」獎項

麗江復遊城地中海國際度假區獲二星級綠色建築設計認證

太倉復遊城獲兩項二星級綠色建築設計認證

三亞亞特蘭蒂斯獲LEED金級認證，並通過Earth Check銀質認證

節能減排

成立**減排**小組推進節能減排工作，通過制訂最佳節能SOP和技術改造。三亞亞特蘭蒂斯2020年全年能源費用相比2019年全年能源費用下降**17.8%**，其中耗電總量下降**6.94%**，耗水總量降低**18.3%**，鍋爐天然氣和廚房天然氣總用量分別下降**3.3%**和**17%**

亮點績效



環境

水資源管理

積極開展水資源循環利用、節水設備與技術升級、設備定期檢修維護等工作

廢棄物管理

Club Med持續推動「Bye-Bye Plastics」項目，簽署全球旅遊塑料倡議，2021年所有度假村不主動提供一次性塑料用品

在Club Med收集的一般廢棄物中，**74%**得到了回收再利用

三亞亞特蘭蒂斯對廢棄物分類管理制度進行更新和優化



社會

社會公益

公益活動累計投入總小時數達**1,617**小時

Club Med對**22**個國家的近**200**個社區發展項目捐贈的物資、現金等總值達**56.4**萬歐元

持續開展「鄉村醫生」健康扶貧項目

Club Med在經營的度假村捐建體育學校，幫助弱勢兒童

顧客服務

推出**FOLIDAY-ICARE**服務體系從服務文化、服務設計、服務授權、服務實施和服務評估5大方面全面提升顧客體驗，三亞亞特蘭蒂斯與2019年相比OTA評分整體提升**0.1-0.2**，領先企業攜程評分達到**4.8**分；重慶愛必侖金佛山新籌開酒店度假村攜程分數達到**4.9**分

全年客戶服務反饋處理完成率**100%**

投訴的24小時首次回覆解決率達到**95%**以上

Thomas Cook托邁酷客生活方式平台強化顧客體驗，月活為**25**萬人

員工關懷

員工受訓總時數**391,065**小時，員工受訓百分比達到**100%**

因工死亡事件發生數為零

與上海交通大學、格里昂酒店管理學院、澳門旅遊學院等院校合作推動**人才培養計劃**

三亞亞特蘭蒂斯開展CES (Current Employment Statistics)促進員工交流

旅文大學啟動「**教練社團計劃**」，成立**5**個教練社團供**20**位教練講師推動團隊培養

設立**复星旅文合夥人機制**

共抗疫情

疫情保障

自新型冠狀病毒發生以來，复星旅文時刻關注疫情發展動態，不斷根據疫情形勢推出相應的管控舉措，致力於確保顧客在度假期間的安全。

集團EHSQ團隊設置傳染病防控背景專業人士負責防疫工作的指導與開展。本集團密切關注疫情趨勢，在疫情初期發佈《加強春節期間傳染病和公共衛生管理的通知》的預警信息，並召開所有下屬企業緊急會議，發佈《集團針對武漢冠狀病毒進一步指導原則和要求》，指導下屬企業儲備防疫物資、落實應急措施**50**多項，並隨疫情變化持續更新。同時，為保障客戶權益，制定《集團針對新冠肺炎退改簽政策建議指引》並根據疫情形勢升級退改方案。復工復產期間，本集團EHSQ團隊制定《复星旅文酒店、度假村開業前EHSQ檢查制度》《复星旅文恢復開放期間新冠疫情防控制指南》，協助國內各下屬企業開展疫情管控工作。

復工後，為滿足疫情下常態化管理，本集團對《复星旅文傳染病預防控制管理程序》《复星旅文公共場所衛生管理制度》《复星旅文食品安全管理制度》《复星旅文住宿業清洗消毒指南》四個管理制度和指南進

行更新。通過在線培訓等方式組織了傳染病相關培訓，確保在安全健康的前提下儘快復工，提升顧客信心。Club Med制定並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。Club Med中國度假村與中國檢驗有限公司(簡稱CCIC)合作進行疫情防控和衛生檢查審計，保證疫情防控措施的落地，報告期內國內**7**家度假村共計完成**72**次檢查，包括食品安全、飲用水衛生、疫情防控、客房衛生等，平均得分為**93**；Club Med全球與CRISTAL公司合作建立POSI (THE PREVENTION OF THE SPREAD OF INFECTION)項目，報告內，**32**個(不含中國)運營度假村獲得POSI認證證書，完成共計**300**次檢查，歐非中東度假村平均分數為**92.8**，遠高於準則所規定得**80**。

Club Med在中國與CCIC合作進行疫情防控和衛生檢查審計

國內檢查共 **72** 次

平均得分 **93**

Club Med推出「無憂出行，安心假期」衛生安全保障計劃



行業領導品牌Club Med推出「無憂出行，安心假期」衛生安全保障計劃。在中國，Club Med與全球水、衛生、感染預防解決方案和服務領域的領導者Ecolab達成深度合作，在其專業指導和服務支持下，通過全方位的衛生及安全舉措，進一步保障賓客及員工在度假村內享有清潔、安全的度假環境。

Club Med啟動「八大安心」措施，包括體溫測量、強制健康及出行史申報、員工培訓、清潔消毒程序、食品安全、緊急預案及與配合政府、員工隔離及活動、以及使用不同的平台發佈信息。同時，Club Med購買了熱像儀、冷霧器、紫外線燈、自動化測試平台(ATP)測試儀、溢漏包、預防傳染病的個人防護用品(PPE)套裝等設備用於疫情防。此外，Club Med的員工依舊小心謹慎，堅決採取嚴格的衛生防疫措施，保障賓客度假期間的安全。

三亞亞特蘭蒂斯度假村疫情防範舉措



• 安保安察部紅外測溫監測值班崗



• 防疫宣傳告示牌



• 水族館定時消毒



• 客房內部高溫蒸汽消毒

疫情期間，三亞亞特蘭蒂斯針對防疫、防範、採取了多方面的措施。通過完善酒店前台入住客人信息登記，加強夜間訪客管控登記，聯合三亞市公安局海棠區林旺派出所建立防疫期間警保聯控應急小組隊伍，確保「三亞市公安局人口管理登記」工作的有序進行，對人員流動進行全天候實時監控。為確保顧客的安全，提高顧客防範意識，在酒店、水族館及水世界的各個出入口設置體溫檢測點、增加安檢人員、並放置防疫宣傳告示牌。在提高顧客疫情防範意識的同時，開展安全教育培訓提升員工的防疫意識與能力，助力防疫工作的開展。

為應對疫情，三亞亞特蘭蒂斯對衛生消毒措施進行升級，提高衛生要求，加大蟲控頻次，對門把手、電梯按鈕、樓梯扶手等高頻接觸部位每小時消毒一次，對水族館、公共衛生間、顧客儲物櫃、客房內部等關鍵區域使用高溫蒸汽消毒，確保顧客健康。



對外援助

2020年1月24日，在中國傳統佳節春節來臨前夕，面對突如其來的新冠疫情，复星旅文毅然加入戰「疫」隊伍，迅速響應疫情防控所需，全方位展開防控部署，並緊急啟動全球調配醫療物資計劃，聯動海內外各運營地從印度、美國、英國、葡萄牙、德國、日本等地採購醫療物資馳援戰「疫」。

在疫情防控鬥爭的第一線，全球「白衣天使」們是一股堅韌磅礴的力量。逐漸好轉的疫情離不開他們的義無反顧和無私奉獻。在這場沒有硝煙卻時刻上演生死較量的戰「疫」中，每一位醫護人員都值得我們致以敬意和感謝。

复星旅文助力麗江抗「疫」戰



面對疫情的嚴峻態勢，复星旅文與其母公司复星集團多方面搜集防疫所必須的醫療救護物資，並爭分奪秒運達麗江的抗「疫」第一線。報告期內，复星旅文麗江項目公司共捐贈2,400套防護服、4,500隻口罩，以支援麗江的抗擊疫情戰場。

三亞亞特蘭蒂斯攜手复星基金會抗「疫」



作為三亞旅遊3.0的樣板，三亞亞特蘭蒂斯在為三亞旅遊業作出了積極貢獻的同時，時刻不忘踐行企業社會責任，回饋這座城市及其人民。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯攜手复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隻，為打贏疫情防控阻擊戰貢獻力量。

共抗疫情

戰「疫」新人婚禮



• 「山河無恙，三亞等你」百對戰「疫」新人婚禮

2020年6月6日下午，來自全國各地的100對新人們，在三亞亞特蘭蒂斯參加了「山河無恙，三亞等你，戰『疫』英雄最美婚禮」，攜手盟誓、情定鹿城。

作為婚禮主會場的三亞亞特蘭蒂斯，在100對新人抵達之前，精心策劃，多部門聯動，對新人的下榻及行程進行細心安排，包括佈置甜蜜婚房、精美的餐食、C秀表演、3,500平的夢幻海邊婚禮場地及晚宴等。在新人的下榻期間，三亞亞特蘭蒂斯也為新人們策劃了打卡活動並送上精美的禮物。

除了參與本次集體婚禮的100對戰疫新人外，三亞亞特蘭蒂斯也為此次報名但因時間安排未如願參加集體婚禮的一線戰疫工作者提供一次戶外草坪免租，讓每一份遲來的感動不再有遺憾。

共抗疫情

邀請醫護人員共賞C秀



• 百對新人觀演C秀



• 英雄代表現場求婚



• C秀肩上芭蕾演出獻禮婚禮現場

2020年4月10日，三亞亞特蘭蒂斯C秀向海南醫護天使發出誠摯邀請：「來三亞亞特蘭蒂斯看C秀」，活動當天共有653名白衣天使齊聚三亞亞特蘭蒂斯C秀，攜家人共度久違的休閒時光。

此外，在全國抗「疫」英雄最美婚禮舉辦期間，三亞亞特蘭蒂斯C秀也誠摯邀請了抗「疫」新人免費觀演海洋大秀，與另一半共度「疫」後休閒時光。同時，C秀還為抗「疫」英雄代表打造了一場專屬公益求婚儀式，並把C秀精彩演出片段從劇場「搬」上了婚禮舞台，為抗「疫」新人獻上最美祝福。

為醫務工作者捐贈物資和房間



• 桂林邀請醫務工作者家屬



Club Med在世界各地捐贈了6萬多個口罩，2.4萬副手套。

同時，為了感謝和支持醫護人員，我們捐贈了880次一價全包式住宿，即在中國、馬來西亞、法國、美國、特克斯和凱科斯群島、多米尼加共和國等6個國家提供了12,000晚住宿。

- 為中國地方機關選出的醫務人員家屬提供250次住宿 — 1,800晚
- 為馬來西亞吉隆坡的醫院工作人員提供200次住宿 — 1,200晚
- 在5個北美度假村提供90次住宿 — 2,520晚
- 在7個法國度假村提供340次住宿 — 6,400晚

關於我們

關於我們



公司簡介

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)，是复星集團「健康、快樂、富足」三大戰略業務之一「快樂」板塊的重要組成部分。截至2020年12月31日止的年度，本集團實現收入約人民幣70.60億元、經調整EBITDA約人民幣1.94億元、總資產達近人民幣386.87億元。

我們主張「快樂每一天」(Everyday is FOLIDAY)的生活方式，將旅遊及休閒的概念融入日常生活當中，並通過我們的FOLIDAY全球生態系統為客戶提供定制一站式解決方案。

集團總資產達近

人民幣 **386.87**
億元

關於我們

業務概況

本集團持續以家庭用戶旅遊需求為中心，不斷自生擴大運營生態系統，本集團的主要業務活動為：(i)通過 Club Med、Club Med Joyview、Casa Cook及Cook's Club運營的度假村與酒店；(ii)開發、運營及管理的旅遊目的地，包括三亞亞特蘭蒂斯、麗江復遊城、太倉復遊城以及我們為第三方管理的旅遊目的地；及(iii)基於度假場景的服務及解決方案。

度假村

Club Med總部設於法國，始創於1950年，是世界上知名的以家庭為中心的一價全包休閒度假服務提供商。截至2020年12月31日，我們在遍佈六大洲超過40多個國家和地區開展銷售和營銷業務，並在(26個國家和地區)營運65家度假村，其中14家度假村為自有模式，41家度假村為租賃模式，10家度假村為管理合約模式。

2019年11月，我們在Thomas Cook Group plc及其附屬公司(統稱「Thomas Cook」)破產清算過程中向其收購了酒店品牌Casa Cook和Cook's Club，以進一步在全球擴大我們的度假村及酒店業務。Casa Cook是一個屢獲殊榮的精品酒店品牌，專注於設計美學、高質量餐飲，為客人打造舒適幸福的體驗。Cook's Club休閒酒店秉承摩登時尚的設計理念，為年輕一代旅行者帶來活潑有趣的度假氛圍。今後三年，我們計劃在全球進一步拓展Casa Cook、Cook's Club及其他衍生品牌。

旅遊目的地

我們的旅遊目的地業務包括三亞亞特蘭蒂斯、復遊城和愛必儂三個品牌。

三亞亞特蘭蒂斯是一個由1,314間客房、大型水上樂園、海水水族館等內容組成的高端一站式娛樂休閒及綜合旅遊度假目的地。

復遊城是旅遊目的地業務重要的自有品牌，作為消費升級的新一代休閒旅遊度假產品，復遊城的理念是借勢全球化FOLIDAY生態圈，以及Club Med及三亞亞特蘭蒂斯的成功運營經驗，匯聚眾多全球休閒度假的領導品牌，引領全新的度假生活方式。報告期內，「麗江復遊城」和「太倉復遊城」正在開發中，2020年下半年可售物業部分已開啟預售。

關於我們



休閒度假的服務及解決方案

我們基於不同度假場景的服務及解決方案主要分為三個方面：娛樂和其他旅遊及文化相關服務、Thomas Cook生活方式平台，以及會員忠誠度計劃。

- **娛樂和其他旅遊及文化相關服務**：我們有發展及推廣娛樂活動的「泛秀」品牌，2019年2月5日起在三亞亞特蘭蒂斯固定駐場演出C秀。2020年C秀儘管受到疫情影響，但於4月開始恢復演出。我們有國際兒童玩學俱樂部迷你營，2020年拓展了新的業務，納入了「發現」系列活動。我們有室內模擬滑雪品牌「復遊雪」，目前在三亞亞特蘭蒂斯和上海開設三家場館。
- **Thomas Cook生活方式平台**：我們於2020年7月發佈了Thomas Cook生活方式平台，其整合了內部優勢資源，以內容為核心驅動，形成基於度假生活產品的互聯網開放平台。截至2020年12月31日，該平台下載量達549,000人次，月度活躍人數為250,000人。
- **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移動应用程序會員等。截至2020年12月31日，復遊會已累積有約6.1百萬名會員。



獎項榮譽

獎項／榮譽	頒獎機構／主辦方	獲獎實體
2019最具創新力酒店品牌	CTRI(文旅零售創新)	Club Med品牌
2019最佳旅遊夥伴獎	2019今日頭條生態圈會議	Club Med品牌
2019卓越旅遊夥伴獎	2019馬蜂窩World Explorers	Club Med品牌
旅遊業首選僱主品牌 (Club Med排名第六)(法國)	僱主品牌	Club Med品牌
學生和年輕畢業生首選酒店和餐飲品牌 (Club Med排名第二)	Harris Interactive & Epoka機構	Club Med品牌
憑藉優質服務獲授予最強大品牌 (L'Echo Touristique)	法國旅遊業	Club Med品牌
年度最佳育兒酒店	Life Element「2019 Life Element之選」	Club Med三亞度假村
年度最佳度假酒店	2019中國旅遊業大獎(《Travel Weekly China旅訊》主辦)	Club Med三亞度假村
Tripadvisors旅行者之選亞洲十佳 一價全包式度假村第二名	Tripadvisors	Club Med三亞度假村
年度甄選親子度假村	中國Zaker新聞	Club Med桂林度假村
Tripadvisors旅行者之選亞洲度假村 至尊獎	TripAdvisor	Club Med桂林度假村
年度最佳度假村	Life Element「2019 Life Element之選」	Club Med Joyview 黃金海岸度假村
年度最受歡迎度假村	Life Element「2019 Life Element之選」	Club Med Joyview 黃金海岸度假村
年度最佳度假村	第9屆中國酒店大獎	Club Med Joyview 黃金海岸度假村
優選度假村獎	品橙2019中國旅遊大獎	Club Med Joyview 北京延慶度假村
北京最佳新酒店及五星級飯店認證	全國旅遊星級飯店評定委員會	Club Med Joyview 北京延慶度假村
「2020至尊獎」, 該獎項乃獎勵全球排名 前1%的經審核酒店	TripAdvisor	Club Med Tomamu
最佳家庭式度假村銀獎	時尚家飾室內設計雜誌(新加坡版)	Club Med印尼民丹島度假村
法國與加拿大最佳合作獎	加拿大法國商會	Club Med魁北克 Charlevoix山地度假村
五大全新「必住」山區酒店之一	Le Figaro雜誌	Club Med La Rosière
移動服務銀獎	Mobile d'Or(法國)	Club Med APP
大中華地區年度MICE酒店	旅業界	三亞亞特蘭蒂斯
大中華地區年度婚宴酒店	旅業界	三亞亞特蘭蒂斯
2020國慶最佳收益酒店	攜程	三亞亞特蘭蒂斯
最佳特色餐飲酒店	2020旅遊天地星榜	三亞亞特蘭蒂斯

關於我們

獎項／榮譽	頒獎機構／主辦方	獲獎實體
2020疫情期間最佳運營獎	美團	三亞亞特蘭蒂斯
最佳特色餐飲酒店	2020旅遊天地星榜	三亞亞特蘭蒂斯
年度最受新人喜愛婚禮酒店	第24屆中國天涯海角國際婚慶節	三亞亞特蘭蒂斯
2020中國目的地婚禮精選場地	2020中國結婚金標獎	三亞亞特蘭蒂斯
2020中國目的地婚禮酒店創新貢獻獎	2020中國結婚金標獎	三亞亞特蘭蒂斯
2020國人必玩酒店	攜程旅遊	三亞亞特蘭蒂斯
2020最受歡迎酒店	攜程旅遊	三亞亞特蘭蒂斯
年度十佳最具影響力酒店	攜程旅遊	三亞亞特蘭蒂斯
備受媒體關注酒店	邁點	三亞亞特蘭蒂斯
備受旅客喜愛酒店	邁點	三亞亞特蘭蒂斯
三亞十大運營競爭力酒店	邁點	三亞亞特蘭蒂斯
中國高端酒店運營競爭力100強	邁點	三亞亞特蘭蒂斯
2020/2021最具城市地標性酒店	誌	三亞亞特蘭蒂斯
2020/2021最佳MICE酒店	誌	三亞亞特蘭蒂斯
2020年度精選婚禮酒店	新旅行	三亞亞特蘭蒂斯
2020最佳蜜月酒店	酒店婚禮	三亞亞特蘭蒂斯
2020柚子婚禮網婚尚品牌大獎	柚子婚禮網	三亞亞特蘭蒂斯
2020攜程旅遊大獎 — 最佳度假酒店	攜程	三亞亞特蘭蒂斯
2019-2020年度度假酒店品牌影響力30強榜單	邁點研究院	三亞亞特蘭蒂斯
2020年度人氣高星親子酒店	彩貝殼	三亞亞特蘭蒂斯
旅行者之選至尊獎	貓途鷹	三亞亞特蘭蒂斯
十佳親子酒店	攜程集團	三亞亞特蘭蒂斯
中國十大最具魅力酒店	第十五屆中國酒店星光獎	三亞亞特蘭蒂斯
2020年最佳旅遊度假目的地酒店	中國KOL公信力金榜	三亞亞特蘭蒂斯
美國LEED金獎	美國綠色建築委員會	三亞亞特蘭蒂斯
年度餐飲地標	2019-2020橄欖餐廳評論— 盛宴•中國年度評選	三亞亞特蘭蒂斯
2019年度海南省旅遊飯店行業最佳誠信服務酒店	海南省旅遊飯店業協會	三亞亞特蘭蒂斯
2019年度海南省旅遊飯店行業 Top 10	海南省旅遊飯店業協會	三亞亞特蘭蒂斯
最佳蜜月酒店	2019酒店婚禮大典	三亞亞特蘭蒂斯
國家三星級綠色建築標識證書	中國城市科學研究會	三亞亞特蘭蒂斯
2020中國最具人氣網紅景點	遊樂界•金冠獎	三亞亞特蘭蒂斯 — 亞特蘭蒂斯水世界
2020中國最具人氣文旅目的地獎	中國遊藝機遊樂園協會	三亞亞特蘭蒂斯 — 亞特蘭蒂斯水世界

關於我們

獎項／榮譽	頒獎機構／主辦方	獲獎實體
年度西餐與葡萄酒餐廳	橄欖中國餐廳大獎	三亞亞特蘭蒂斯 — Bread Street Kitchen & Bar
最值得推薦酒吧	2019-2020橄欖餐廳評論— 盛宴•中國年度評選	三亞亞特蘭蒂斯 — Bread Street Kitchen & Bar
2019-2020精選推薦餐廳	中信銀行	三亞亞特蘭蒂斯 — Bread Street Kitchen & Bar
年度最佳西餐廳	酒店大賞	三亞亞特蘭蒂斯 — Bread Street Kitchen & Bar
2019-2020精選推薦餐廳	中信銀行	三亞亞特蘭蒂斯 — 蟹餐廳
中國潛水行業發展貢獻獎	國際專業潛水教練協會	三亞亞特蘭蒂斯 — 失落的空間水族館潛水組
年度酒店自助餐廳	初旅行	三亞亞特蘭蒂斯 — 七彩晶
年度臻選日餐廳	目標之選	三亞亞特蘭蒂斯 — 奈蘇
年度最佳特色餐廳	目標之選	三亞亞特蘭蒂斯 — 奧西亞諾海底餐廳
年度酒店餐廳	橄欖中國餐廳大獎	三亞亞特蘭蒂斯 — 奧西亞諾海底餐廳
最佳西餐廳	2019-2020橄欖餐廳評論— 盛宴•中國年度評選	三亞亞特蘭蒂斯 — 奧西亞諾海底餐廳
2020最具特色中餐廳	2020酒店星榜之選	三亞亞特蘭蒂斯 — 棠中餐廳
2020年大中華地區年度中餐廳	環旅行	三亞亞特蘭蒂斯 — 棠中餐廳
最佳中餐廳	2019-2020橄欖餐廳評論— 盛宴•中國年度評選	三亞亞特蘭蒂斯 — 棠中餐廳
2019年度最佳文旅上市集團	2019第四屆中國文旅大消費年度峰會— 龍雀獎	复星旅游文化集團
最具價值大消費及服務股公司	第四屆金港股年度頒獎盛典	复星旅游文化集團
2019傑出成長文旅上市公司	第四屆中國文旅上市公司峰會	复星旅游文化集團
大中華區最佳上市公司年度最具創新力獎	中國旅遊研究院與中國旅遊協會聯合舉辦	复星旅游文化集團
最具創新力獎	格隆匯	复星旅游文化集團
中國最佳文旅產業集團	AHF亞洲酒店及旅遊論壇年會暨第十五屆中國酒店星光獎頒獎典禮	复星旅游文化集團
2020金文旅獎— 上海在線新文旅20強	界面新聞	复星旅游文化集團
2020金紫荊獎最佳新經濟上市公司	大公報中國證券金紫荊獎	复星旅游文化集團

ESG

管理



作為一家具有高度社會責任感的全球化運營企業，可持續發展一直是復星旅文經營理念和企業文化的核心。我們以「讓全球家庭更快樂」為願景，致力於將可持續發展理念融入到我們的日常運營過程中，通過建立權責分明的ESG管治架構，持續強化本公司董事會及管理層對ESG事宜的參與度，推進本集團可持續發展的統籌管理；同時建立完善的利益相關方溝通機制，持續與利益相關方積極對話，在實現業務發展的同時，實現環境影響最小化，社會貢獻最大化，達到企業經濟效益、環境效益、社會效益的協調統一。

1.1. 責任治理

本集團認為，高水平的企業管治是保障股東利益並提高企業價值和責任的基礎。我們已應用《上市規則》附錄十四所載企業管治守則(以下簡稱「《企業管治守則》」)的原則，全面遵守《企業管治守則》條文，定期審查企業管治常規，以確保符合《企業管治守則》規定。我們組建多元化管治架構，並在董事會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、戰略委員會及環境、社會及管治委員會(以下簡稱「ESG委員會」)，明確各層級權責和決策程序，致力於建立高效合理的企業管治機制。

為不斷提升集團管治水平，我們亦支持所有董事持續參與專業發展、不斷更新知識技能，鼓勵所有董事參加相關培訓課程。我們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。

更多企業管治信息，請參閱本集團2020年年報企業管治報告章節。

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》等法律法規以及本公司的《公司章程》的規定，制定《全面風險管理指引(試行)》，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，以此明確風險管理責任，提升風險管理水平，促進本集團健康、穩定、持續發展。

本集團已建立起有效的企業全面風險管控機制，我們在總部設立風控部，負責總部及各成員企業的內部審計工作。風控部根據本集團審計策略和年度審計計劃，獨立評估現有風險管理及內部控制體系的有效性，向審核委員會匯報工作。報告期內，我們基於全年業務開展情況，開展了風險評估工作，更新了本集團風險清單。同時，我們已開展29個內審項目，審計檢查結果分別向董事會及管理層匯報，由管理層開展整改工作，監督改善措施落實。我們亦通過

信息技術手段，進行前置風險管控，統計定量成效，對客戶和供應商的資質和信用進行審核。我們還通過環境、社會和管治委員會監督本集團在氣候變化、水資源管理、碳排放、勞工管理等非財務方面的風險應對表現。

ESG管治

為進一步提升企業ESG管治水平，貫徹落實ESG相關管治工作，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。其中，董事會是ESG管治的最高負責機構，負責委任ESG委員會主席及成員，同時在ESG管治工作中起主要的領導和監管作用；ESG委員會主要負責傳遞董事會決議並統籌推進ESG各項事宜，其具體組成和權責範圍遵守不時更新的《上市規則》的要求¹，委員會會議每年召開不少於1次；ESG工作小組由總部各職能部門和主要附屬公司相關部門組成，負責推動ESG相關具體工作的落地。



¹ 復星旅文ESG委員會職權範圍請參見：https://www1.hkexnews.hk/listedco/listconews/sehk/2019/1127/2019112700919_c.pdf

1.2. 利益相關方溝通及重大性議題分析

利益相關方溝通

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回應各利益相關方的期望及訴求，加強企業ESG管治水平，持續提升企業可持續發展表現。

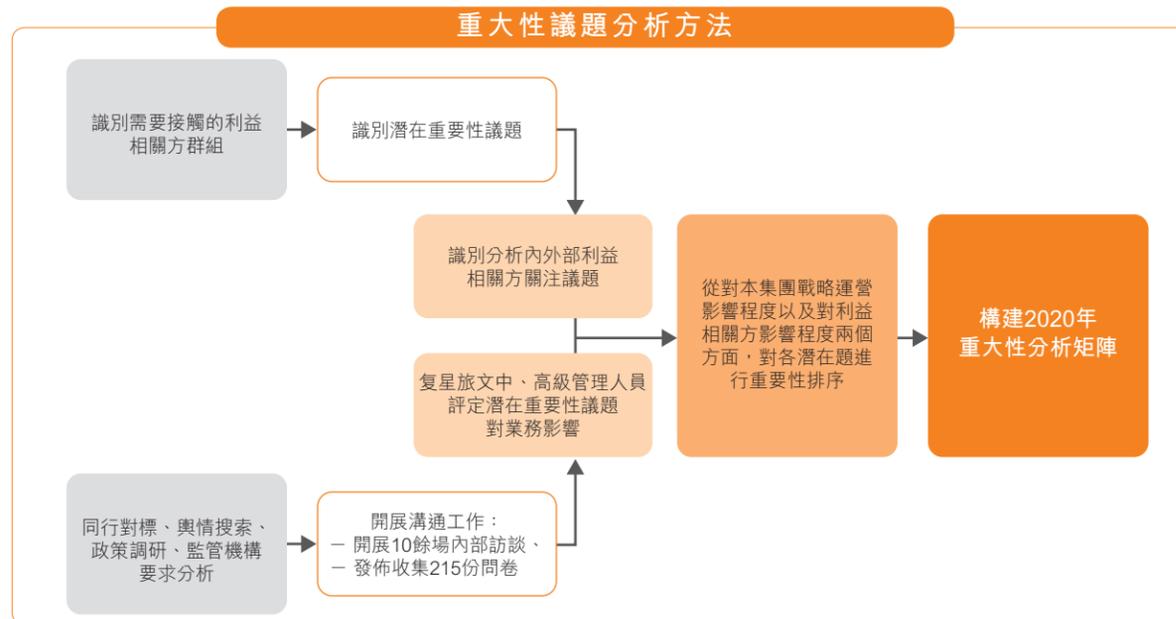
報告期內，我們識別出對本集團決策權和影響力、與本集團關係密切的七組主要利益相關方群體，並持續完善常態化、多樣化的溝通機制，通過當面訪談、線上活動、社交媒體等溝通渠道，及時有效地了解其訴求、採納其建議，將其關注議題融入運營和決策過程，為各方創造價值。下表列出報告期內不同利益相關方組別所關注的ESG議題，以及本集團與利益相關方的主要溝通方式與頻率。



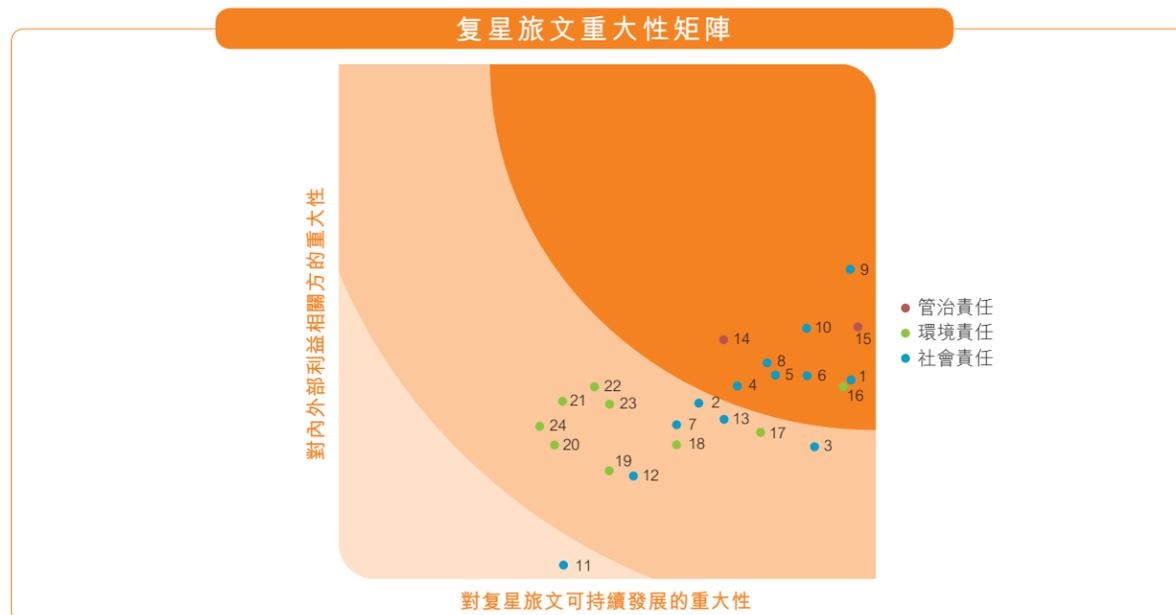
利益相關方組別	關注議題	溝通渠道
投資者／股東	<ul style="list-style-type: none"> — 反貪腐 — 商標及知識產權保護 — 食品安全與服務 — 客戶關係管理 	<ul style="list-style-type: none"> — 股東大會／臨時股東大會 — 業績發佈會 — 新聞稿／公告／年報／企業通訊 — 路演活動 — 投資者會議
顧客與客戶	<ul style="list-style-type: none"> — 客戶關係管理 — 隱私保護與信息安全 — 食品與服務安全 — 環保意識 	<ul style="list-style-type: none"> — 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"> — 商標及知識產權保護 — 生態認證 — 食品與服務安全 — 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 — 殘障人士關愛 	<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"> — 反貪腐 — 商標及知識產權保護 — 責任供應鏈 — 本地化貢獻 	<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 — 廢棄物管理 — 水資源使用 — 溫室氣體排放 — 能源使用 — 尊重本地文化 — 本地化貢獻 — 殘障人士關愛 	<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"> — 反貪腐 — 綠色創新 — 適應氣候變化 — 本地化貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> — 現場調研 — 電話溝通 — 定期報告與公告

ESG重大性議題

報告期內，為了更有針對性地回應利益相關方的期望，我們通過一套科學的程序開展重要性議題分析。



我們最終識別出24項ESG議題，為集團制定長遠的ESG戰略提供有力依據。其中，高度重要性議題10項，中度重要性議題13項，低度重要性議題1項。高度重要性議題構成本報告內容的重點披露部分，我們將會在本報告內詳細披露相關內容。



議題類型	議題名稱	對應章節
社會	1. 勞工權益	3.1. 多元、包容與平等
	2. 多樣性、包容與平等	3.1. 多元、包容與平等
	3. 人才發展	3.3. 人才發展
	4. 員工關懷	3.2. 員工關懷
	5. 職業健康與安全	3.4. 職業健康與安全
	6. 客戶關係管理	2.3. 貼心服務
	7. 殘障人士關愛	6.1. 公益慈善
	8. 隱私保護與信息安全	2.3. 貼心服務
	9. 食品與服務安全	2.2. 安全保障
	10. 責任供應鏈	5.1. 可持續採購
	11. 動物福利	4.2. 生態呵護
	12. 本地化貢獻	5.2. 本地化貢獻
	13. 尊重本地文化	6.2. 尊重本地文化
管治	14. 反貪腐	2.1. 商業道德
	15. 商標及知識產權保護	2.1. 商業道德
環境	16. 環保意識	4.2. 生態呵護
	17. 生態認證	4.3. 應對氣候變化
	18. 生物多樣性	4.2. 生態呵護
	19. 廢棄物管理	4.4. 資源使用與排放
	20. 水資源使用	4.4. 資源使用與排放
	21. 溫室氣體排放	4.3. 應對氣候變化
	22. 能源使用	4.3. 應對氣候變化
	23. 綠色創新	4.3. 應對氣候變化
		4.4. 資源使用與排放
	24. 適應氣候變化	4.3. 應對氣候變化

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、健康且高品質的休閒度假體驗。我們注重保障顧客的安全與健康，通過建立完善的安全、健康管理體系、提高員工安全意識、積極應對各種健康安全風險。我們建立完善的FOLIDAY-iCARE服務管理體系，塑造复星集團無微不至的服務文化，將峰值體驗傳遞給全球家庭。



2.1. 商業道德

反貪腐

本集團十分重視廉潔管理，嚴格遵守各運營地各項反貪腐法律法規，對各種形式的賄賂和腐敗行為「零容忍」。為規範本集團及各核心企業對廉政風險的管控措施，增強預防與處置風險的實效，我們制定《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》，嚴格要求員工自覺遵守國家相關法律法規，推進經理人員的廉潔履職以及全體員工的廉潔從業。

我們亦重視廉潔合規文化建設，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。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、全員廉政宣導，以及針對各項業務進行的專項合規培訓。

報告期內，本集團員工廉潔教育覆蓋率100%，未有提出且已審結的貪污訴訟案件。



• 全員廉政宣講



• 新員工入職廉政合規宣講



• 業務專項廉政宣講

Club Med的反貪腐管理

預防腐敗是Club Med的首要任務。Club Med在總秘書處的領導下組成了一個跨學科工作組。此外，為了打擊腐敗，Club Med製作了腐敗風險圖並制訂了《行為守則》，其中包括Club Med對職業道德操守作出規定。Club Med根據「標準合同企業社會責任條款」，向供應商傳達Club Med的期望，其中包括預防腐敗。

Club Med的內控流程適用於每個業務單位，並由組織結構的各級運營和職能部門負責。Club Med與內部審計部門一起制定了監管措施。Club Med還設立了一套允許本集團的任何員工（無論是內部人士還是外部人士）向聯絡點舉報違反《企業管治守則》的情況以及性騷擾的舉報及處理預警的制度。

Club Med為員工提供了培訓及意識課程，其中包括針對最易受風險影響的職位以及傳播意識模塊的現場培訓。報告期內，Club Med的管理委員總會、所有公司主管、若干世界級職能部門、若干國家辦事處接受了培訓。特別是在擁有服務經理及GO®/GE度假村的其他國家。



反洗錢

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，我們遵循各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《反洗錢工作指引》，指導本集團及附屬公司按照規定履行反洗錢義務的各金融機構和特定非金融機構開展反洗錢工作，促進集團依法合規、穩健經營。

舉報投訴機制

本集團一貫秉持誠信合規的價值取向，致力於塑造開誠布公的溝通環境，並始終以最高標準指導我們的商業行為。本集團制定有《反舞弊管理規定》，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、信函以及預約來訪等途徑向本集團風控部進行舉報。為進一步細化接受舉報事項及開展內部調查相應的程序和流程，報告期內，本集團新發佈《復星旅游文化集團舞弊及不誠信案件查處工作規定》和《復星旅文集團關於重要崗位利益衝突事項申報管理規定》，要求關鍵崗位員工自主向公司申報可能發生利益衝突的事件或情況。



電話舉報

021-23156857



郵箱舉報

Foliday_compliance@fosun.com



信函舉報

上海市黃浦區中山東二路600號S1幢18樓
復星旅文集團風控部廉政督察收，
郵編200010



我們鼓勵本集團全球體系內的所有員工、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。我們制定《舉報人、證人保護和獎勵辦法》，根據對有關各方公平、公正、保密的原則展開相關調查工作，並堅守保密原則，實行舉報人、證人保護制度，在受理、登記、保管、調查和評估等環節對舉報人、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，嚴防泄露和遺失。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

我們針對實名舉報和如實作證的員工、供應商及合作夥伴專門設置「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，其他單位、部門個人均無從得知。名單人員中為復星旅文集團、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，風控部將依法依規作出相應處理，採取適當措施進一步對舉報人和證人進行保護。

報告期內有

50

項商標獲得授權

共有

1,934

項商標獲得授權

商標及知識產權

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》等知識產權相關法律法規，並在內部制定了《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。報告期內，我們有50項商標獲得授權，累計共有1,934項商標獲得授權。

報告期內，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在全球市場範圍內開展轉讓登記工作，不斷多樣化我們的度假勝地和酒店業務，持續優化Foliday生態。此外，針對存在的第三方侵權事宜，我們採取合法的維權手段，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。

2.2. 安全保障

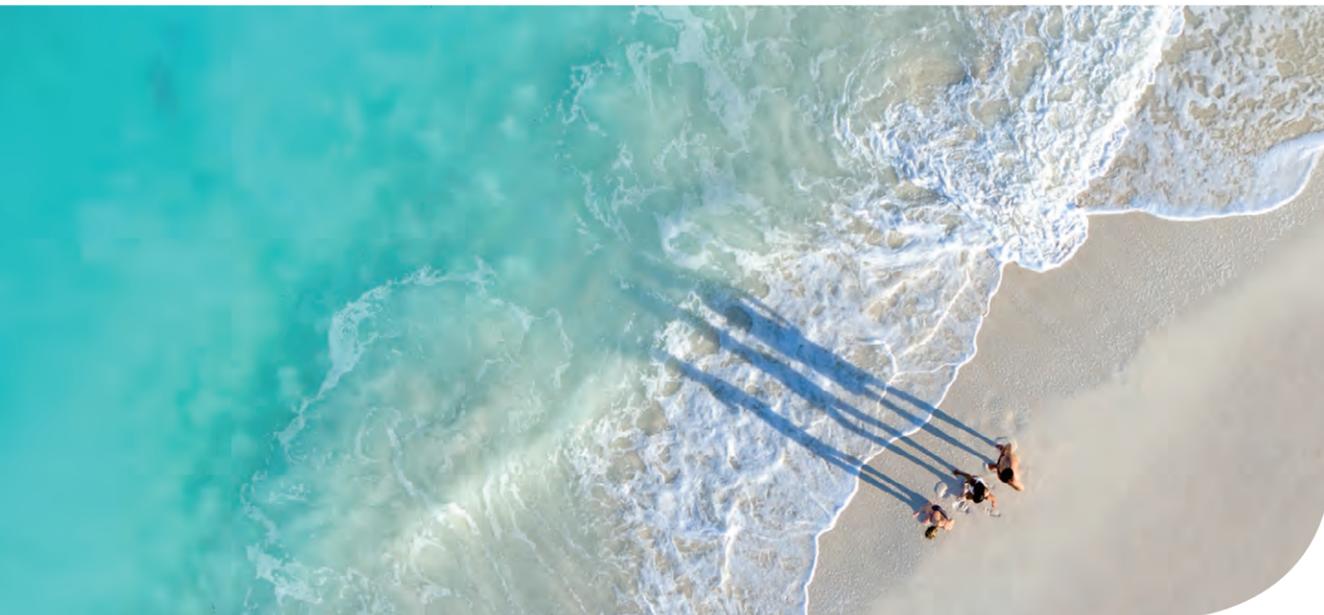
本集團始終將安全放在首位。我們注重保障每個運營環節的安全，通過完善安全管理體系、提高員工的安全意識與能力、定期識別安全風險並制定相應措施，為顧客的安全保駕護航。

運營安全

安全體系與架構

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。為滿足國家以及運營地法律法規的更新以及對實際運營過程中出現的風險的管控，我們持續完善現有安全管理體系，及時補充相關制度。報告期內，集團EHSQ團隊進一步完善安全管理制度和政策，制定並實施《复星旅文酒店、度假村開業前EHSQ檢查制度》管理制度，同時，根據組織架構和人員職責的調整修訂了《复星旅文集團環境健康安全責任制》，更新了《复星旅文突發事件處置及報告管理制度》中不同事件的報告級別。

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。報告期內，為確保安全生產管理工作的有效開展，三亞亞特蘭蒂斯安保監察部成立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。Club Med亞太區總部也根據可能的安全風險，新招募工程總監，負責工程設施維修管理、泳池及水處理設備及消防管理等，助力度假村運營安全。



安全預防與培訓

本集團十分重視對員工的安全培訓，提高員工安全運營的意識和能力，並確保安全政策和管理制度的具體落實。每一位新入職的員工都必須參加《EHSQ全員意識培訓》和《消防安全培訓》。集團EHSQ團隊會根據不同職能和風險設計多樣化的培訓，定制培訓材料，定期開展遠程視頻培訓，以提升各下屬企業EHSQ管理人員的專業技能。報告期內，EHSQ部門通過遠程視頻會議的方式進行EHSQ培訓共14場，內容涉及危險化學品管理、娛樂用水處理技術及水質安全、公共健康及衛生、消防安全及安全事件報告及管理。而對於本集團內不同的項目，EHSQ部門會針對該項目中識別到的風險在現場組織1-2場培訓，為各項目賦能。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯通過企業微信平台，聯合學習發展部，向全體在職員工宣傳培訓安全教育產品知識。

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、疫情防控、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26次，出具EHSQ檢查報告26份，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。

Club Med亞布力：「保障快樂滑雪」風險管理計劃

預測風險是Club Med戰略不可或缺的一部分。為了防止意外風險中斷Club Med的運營，Club Med制定了「保障快樂滑雪」風險管理計劃，並定期評估公司的所有內部和外部風險，並針對該等風險設計相應的預防和管理措施。

Club Med使用多語種影片、傳單、海報、滑雪板和單板滑雪活動安全資訊板，向客戶宣傳安全滑雪，提高其滑雪安全意識。為了最大程度地保護遊客的安全，Club Med還嚴格規定在所有越野滑雪課程中都必须戴好頭盔，並且在滑雪課程開始之前必須進行熱身訓練。

三亞亞特蘭蒂斯安全應急演練



• 指揮中心應急演練



• 溺水救助演練



• 電梯困人救助演練



• 消防演習

為保障三亞亞特蘭蒂斯酒店營運安全，進一步排除安全生產、消防安全、營運安全風險，保障顧客與全體員工安全，酒店對各區域開展安全生產、消防安全、營運安全檢查，並進行各項應急演練。報告期內，共開展防颱應急演練6次、溺水救助演練1次、電梯困人救助演練4次、消防演練5次。

食品保障

本集團認為確保食品安全是保障顧客安全的重要部分，通過對制度的不斷完善、人員的擴充、員工專業水平的提升，保障食品安全，讓顧客享受健康假期。

《复星旅文食品安全管理制度》是本集團在食品安全方面的管理規範與標準，各附屬公司基於該管理制度，制定其適用的管理、施行細則。報告期內，集團EHSQ部門新制定《复星旅文諾如病毒等感染性胃腸炎控制指南》，同時，為更好滿足新型冠狀病毒形勢下疫情常態化管控要求，本集團對現有的食品安全管理標準與規範《复星旅文食品安全管理制度》進行更新，將疫情期間的食品安全保障納入該管理制度。三亞亞特蘭蒂斯於報告期內完成HACCP(危害分析與關鍵控制點)體系複審；Club Med設計了企業衛生安全月度清單，涵蓋所有健康和安全管理規定，幫助檢查潛在的安全風險。

自2019年在Club Med亞太區成立健康與安全部門以及產品與服務部門以來，我們一直在改善我們的員工結構以增強食品安全和衛生管理能力。報告期內，中國七家Club Med度假村和Joy view度假村新設食品安全衛生經理，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，Club Med卡尼島和Club Med珍拉丁海灘新設了衛生經理，全面負責各度假村的食品安全管理。

為防止發生食品安全和衛生事故的發生，Club Med亞布力進行了由食品安全和衛生經理實施的內部審核，並由CCIC認證進行了外部審核。此外，為確保食品安全管理制度的實施，聯屬公司的所有餐飲員工在就業前都必須接受適當的培訓，並在就業後參加定期培訓和應急演練。

Club Med實施食品安全培訓



• Club Med組織的食品安全和傳染病相關危機應對培訓



• Club Med邀請CCIC進行食品安全培訓



• Club Med邀請Ecolab進行食品安全與清潔消毒培訓

在本報告期間，Club Med多次舉辦與食品安全有關的培訓課程，以提高員工對食品安全和預防傳染病的意識，為員工提供更多相關的專業知識，以促進食品安全和安全保障保制度及措施的實施。

1. 复星旅文組織的與食品安全和傳染病有關的危機管理培訓。通過學習防疫措施、發生疫情時的應對措施、如何配置和使用消毒劑、如何正確穿脫個人防護用品等，增強了員工在疫情常態化下對食品安全的管控能力。
2. CCIC組織的食品安全培訓涵蓋食品安全的各關鍵方面，如原料的採購、存儲和加工，加工場所的清潔、膳食準備和配送、餐具清潔以及餐飲人員的個人衛生。該培訓有助於員工識別常見危險，預防食物中毒事件發生。報告期內，國內7家度假村共計完成72次檢查，包括食品安全、飲用水衛生、疫情防控、客房衛生等，平均得分為93分。
3. 為了避免不當清潔和消毒對食品安全造成的危害，Club Med員工參加了由Ecolab組織的Safe Together食品安全、清潔和消毒培訓，學習有效的清潔和消毒方法。

2.3. 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，堅持提供高品質高標準的客戶服務，為客戶打造休閒度假新體驗。

复星旅文制定並發佈了《复星旅文集團客戶服務與產品質量監督管理規定》等制度，提升客戶服務質量，規範和保障服務禮儀標準，同時加強复星旅文及各企業演出活動質量，規範和保障演出活動健康發展。

為了更好的從集團層面提升全員客戶服務意識和客戶服務文化，集團EHSQ團隊設計並建立复星旅文FOLIDAY-iCARE服務管理體系，FOLIDAY-iCARE服務管理體系中包含五大模塊：服務文化、服務設計、服務授權、服務實施和服務評估。我們秉持理念比產品先行，創建「以服務為榮，用心服務」的理念，並積極向員工推廣服務理念、塑造服務文化。報告期內，我們開展FOLIDAY-iCARE服務管理體系的培訓，覆蓋集團內所有運營和籌備中的項目，開展超過9場的專場培訓，參與的集團高層管理團隊人員超50人。我們提出按照峰值定律規劃設計客戶服務情感曲線，與集團內各業務部門積極展開合作，從度假產品初期階段即引入客戶體驗概念，結合運營團隊創造峰值體驗。通過建立詳細的授權流程，服務標準，將峰值體驗傳遞給客人，最終通過線上、線下客戶真實的反饋評估服務。

通過多樣化的客戶投訴渠道及客戶滿意度調研，我們收集客戶的建議與意見，形成提升方案，保證服務的更新迭代，推動FOLIDAY-iCARE系統的完整運作。三亞亞特蘭蒂斯使用第三方在線網評評估軟件Brand Wisdom持續收集客人反饋，每月度制定質檢報告，發送至酒店內各部門主要負責人。Club Med使用智能數據分析軟件Qlik，界面統一展示包含在線網評評估軟件Review pro數據，客戶滿意度問卷GM® Feedback及時數據和Trip Advisor匯總內容。Club Med的專業客戶服務團隊會使用Microsoft Dynamics5統一處理客訴意見。報告期內，集團EHSQ團隊也多次到三亞亞特蘭蒂斯進行客戶服務質量檢查，對其客戶服務情況進行評分、分析不足、並提出切實可行的改進建議，切實提升三亞亞特蘭蒂斯的客戶服務水平。

客戶的滿意是我們前行的動力。集團旗下的三亞亞特蘭蒂斯通過採用一站式客戶口碑管理平台慧評網，實時監控國內各主流網絡評論的信息，並月度匯總形成客戶滿意度調查報告。國內主流OTA網站攜程上，三亞亞特蘭蒂斯酒店從2018年的4.6分起，截至2020年11月，評論數高達25,835+條，評分為4.8分。此外，我們重慶愛必儂金佛山新籌開酒店度假村攜程分數達到4.9分。

客戶關係

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。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，以在線客服為主，結合電話呼入和外撥，多方面的進行售前售後諮詢和反饋的互動。在互動過程中，通過在線聊天記錄，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。對於投訴的24小時首次回覆解決率達到95%以上，並記錄商家或者平台對於客戶投訴溝通記錄和給予的解決方案。

截至2020年12月31日，复星旅文集團客戶服務反饋渠道總計收到各類反饋237個，處理完成率100%。

在冠狀病毒(COVID-19)疫情期間延長客戶服務時間，積極處理客戶反饋

在冠狀病毒(COVID-19)疫情爆發期間，我們在積極做好疫情防控工作的同時，制定了因疫情導致的退款、機票變更政策建議指引，並根據疫情形勢不斷更新升級該政策，積極為客戶提供出行服務取消、改期的全面保障。為了更好地服務我們的客戶，保障我們客戶的權利，Club Med上海客戶服務團隊在2020財年初將服務時間延長至周一至周日21:00，包括工作日和周末。截至2020年12月31日，复星旅文的客戶反饋渠道共收到各類投訴合共237件，處理完成率100%。

數字領航

報告期內，我們上線Thomas Cook托邁酷客生活方式平台，基於复星倡導的C2M生態系統而直接觸達消費者C端入口的官方數字化創新產品，Thomas Cook托邁酷客依托於复星旅文全球會員俱樂部「復遊會」的運營和發展，為38.6萬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。

Thomas Cook托邁酷客平台作為FOLIDAY全球生態體系的重要組成部分，受益於FOLIDAY生態體系內國際一線度假村、酒店管理、旅行社、親子體驗式教育等多業態經營以及得天獨厚的資源優勢，提供獨家資源和專享特權。同時通過互動營銷、Life圈社群等線上線下場景充分了解消費者的需要，整合全球最好的產品和服務，通過Thomas Cook托邁酷客平台，盡力為客戶創造更大的價值。截至2020年12月31日，該平台月活突破25萬，平台營業收入183.7萬元。



Thomas Cook托邁酷客攜手Club Med推出全新微信小程序「Club Med全球精彩假期」



報告期內，Thomas Cook托邁酷客攜手Club Med地中海俱樂部全面升級度假產品，以更豐富的玩樂項目和更周到的出行服務讓顧客盡享無憂假期，只遊好玩。顧客可通過雙方聯名推出的全新微信小程序「Club Med全球精彩假期」進行預訂選購。

「Club Med全球精彩假期」小程序專注於中國國內遊，將Club Med一價全包度假村與Thomas Cook托邁酷客精選的優質航司、交通服務，以及原汁原味的當地玩樂相結合，為客人帶來輕鬆自在的度假旅行。同時，Club Med的旅行管家「GO®小哥哥」也將全程為顧客提供優質服務，在線解答各類疑問。

隱私保護

本集團十分關注客戶的隱私保護。為保障數據安全，本集團建立了信息安全管理規定，不斷跟進相關信息安全機制的落實。同時不斷強化信息安全意識教育，將已制定的信息安全要求細化到工作與新員工培訓中。在涉及客戶信息的領域，我們遵守相關司法轄區的數據安全相關規定，如歐盟通用數據保護條例(GDPR)和中華人民共和國數據安全法等，並使用嚴格的標準來保護訪客信息。

用戶在托邁酷客生活方式平台上註冊成為復遊會會員都需要確認「復遊會會員註冊協議」，其中就包括數據隱私相關的規則。同時，平台也有專門露出「隱私政策」相關內容，用戶和會員可公開查詢。托邁酷客生活方式平台和復遊會只會在獲得客戶認可的情況下收集客戶數據，所有數據只用於常規溝通和常規數據分析統計，客戶的隱私數據不會對第三方披露。同時，建立制定了會員隱私內控SOP操作規範，用戶可主動申請刪除相關信息。

多元
平等





本集團來自六大洲的員工為

12,949人

本集團秉持「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、完善的培訓體系和全球工作機會，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」。

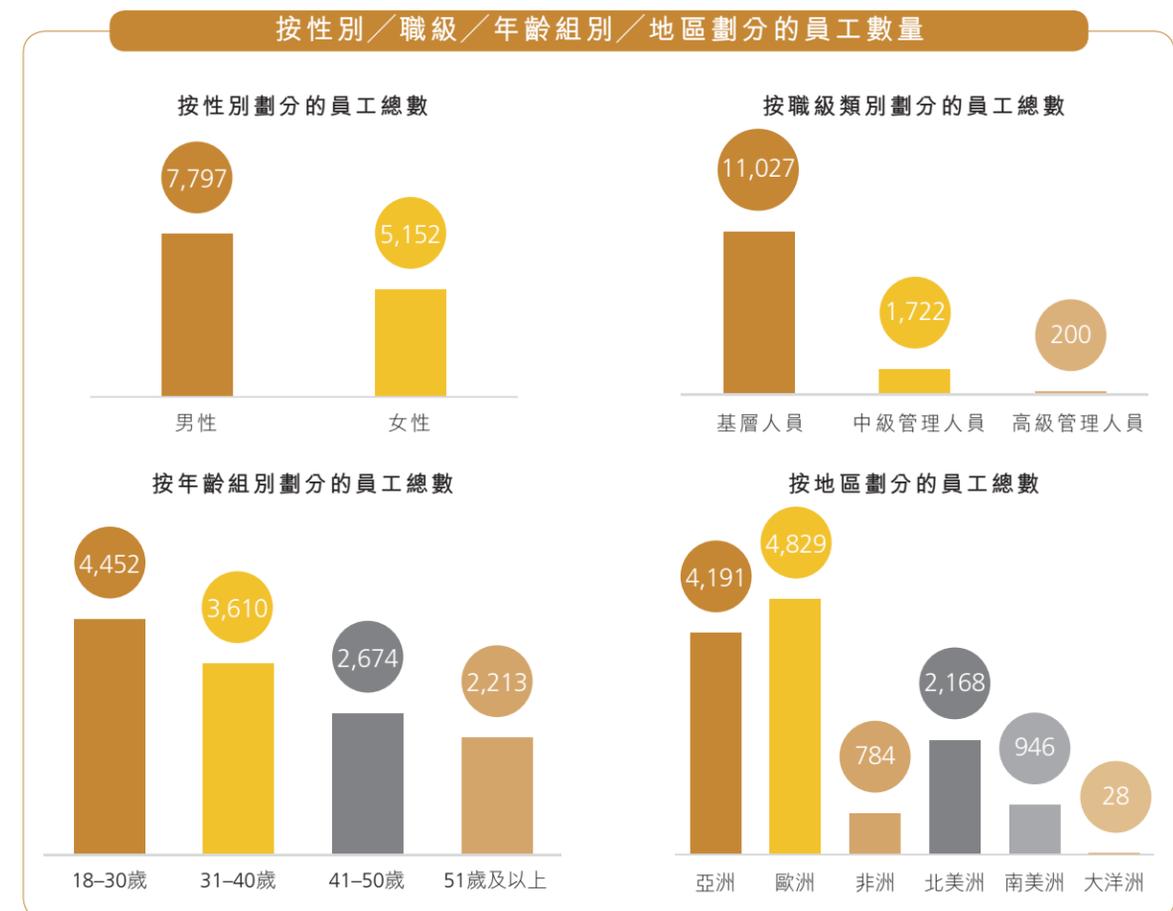
3.1. 多元、包容與平等

作為一家全球化運營的企業，本集團致力於通過推動多元化發展和構建平等的環境，向全體員工傳遞包容性文化氛圍。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》等國際勞工協議原則，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》《中華人民共和國婦女權益保障法》以及各經營地所在國家和地區的法律法規，結合本集團的實際運營情況，制定包括《復星旅文集團員工手冊》《復星旅文集團招聘面試及錄用管理規定》在內的多個規範性文件。我們尊重且保障所有員工在招聘、薪酬福利、培訓發展、職業健康等方面的合法權益，從員工的國籍、性別、年齡、種族、宗教信仰等方面，全方位制定並支持員工多元化發展。

三亞亞特蘭蒂斯致力於成為高效和多元化的組織，我們尊重人權，平等對待每一位員工，明確禁止使用童工和強制勞工，積極維護女性權利，為殘障人士提供就業機會，致力於創造平等、包容的工作環境。Club Med根據Club Med價值觀加強了對工作場所兩性平等的承諾。我們重申將殘疾人士融入員工隊伍的承諾，公司為自己制定了新的招聘目標，並希望每年在其度假村、分支機構和辦事處招聘至少120名殘疾員工。

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，我們亦在全球化布局中，積極推動不同地區員工的本地化進程，也借此充分利用本集團的全球資源幫助解決本地就業問題Club Med向本地的GO®和GE提供75%的職位。

截至2020年12月31日，本集團員工來自全球六大洲，共計12,949人。員工按性別、職級、年齡和地區劃分的情況如下圖所示：



3.2. 員工關懷

薪酬福利

我們認為只有以實際行動關愛員工，提供全面且具有競爭力的薪酬福利機會和個人價值發展平台，企業才能充滿活力並和諧有序地持續發展。為進一步完善本集團薪酬福利體系，我們制定了《复星旅文薪酬及福利管理規定》《复星旅文集團考勤與假期管理規定》，使員工的薪酬和福利更具激勵性和靈活性。報告期內，我們成立人力資源共享服務中心，通過優化人事系統，更好統籌員工工作安排與薪酬福利，提升運營效率和員工滿意度。我們的薪酬結構包括基本工資、績效獎金、企業價值成長獎、股權激勵、期權激勵、BD激勵／創新業務銷售獎金等內容，短中長期相結合，現金股權相配套，針對不同人員類別適用不同薪酬組成，重點向績優／高潛人才進行資源傾斜。

在為員工提供富有競爭力的薪酬水平的同時，我們亦為員工提供多樣化的員工福利。除運營所在地國家規定的各項福利，我們還通過多樣化的福利保障，以更加貼近員工的生活。

法定福利	額外福利，包括但不限於
社會保險	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
住房公積金	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
法定節假日	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
帶薪休假	興趣活動：開設團建家庭日、复星跑跑團、舞蹈培訓班等活動

在三亞亞特蘭蒂斯，我們除了為員工提供法定福利和必要的保險、津貼外，還為全體員工提供設施齊全的員工宿舍、免費舒適的員工班車、由專業廚師團隊準備的一日四餐(早中晚及夜宵)、員工診室及醫療報銷等。我們還為女性員工設立了母嬰室，並在每年的國際婦女節為她們準備禮物及慶祝活動，積極為女性員工搭建相互扶持、共同成長的平台。對於非本地指定級別的員工，我們也為他們提供一年一次往返探親機票。我們充分考慮外籍員工的生活需求，在酒店員工餐廳為外籍員工提供西餐菜品，配備專職人員為外籍員工辦理相應簽證等證件。



員工溝通

本集團堅信，和員工構建和諧良好的溝通關係，創造輕鬆、快樂的溝通氛圍對公司上下團結一心，和諧發展至關重要。我們鼓勵每一位員工樹立「主人翁」精神，持續完善溝通體系和溝通渠道，通過開展多層次的溝通與交流活動，如員工溝通大會、線上企業文化宣講、高管午餐會等，讓員工及時了解公司最新發展，也為員工提供暢所欲言的平台。員工亦可以通過向上級領導、人力資源部門、風控部門、紀律委員會反映在公司中遇到的問題。通過這一系列的員工溝通舉措，替員工解決實際問題，持續提升員工歸屬感、認同感和幸福感。



• 复星旅文2020團建家庭日



• 「復星杯」足球挑戰賽



• 業餘羽毛球活動

三亞亞特蘭蒂斯促進員工交流



• 三亞亞特蘭蒂斯員工美食節



• 三亞亞特蘭蒂斯兩周年慶



• 三亞亞特蘭蒂斯員工年會



• 「亞特好聲音」活動

在三亞亞特蘭蒂斯，我們在企業微信內設置The Voice(員工之聲)板塊，員工可通過手機提交工作和生活中的建議和訴求，我們也會在第一時間解決員工所面臨的困擾。我們每年通過開展當前就業情況統計(CES)調查了解員工對於工作/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。2020年12月1日至12月3日，我們如期開展了本年度的CES調查，所有在2020年8月23日前加入的在職正式員工和實習生全員參與，共計2,067人參加，完成率達到了100%。我們以報告的形式分享調查結果，並據此對相應的部門持續跟進，並落實改進工作。報告期內，我們亦通過開展員工年會、主題生日會等多樣化的溝通活動，近距離同員工就其實際關心的問題進行深度交流。此外，我們還開展了一系列員工感恩和嘉獎活動、文體活動，表達我們對員工的關懷，豐富員工生活。

3.3. 人才發展

培養員工的溝通能力和持續創造能力，是本集團人才發展的戰略核心。我們為所有員工提供清晰的職業發展路徑和完善的培訓體系，致力於發揮出員工最大的潛能，與員工共享可持續發展價值。

培訓體系

平等並不僅僅是員工結構的體現，同時也意味著為員工提供平等的成長和發展機會。本集團高度重視人才培養，每年根據公司發展戰略及人力資源規劃，結合自身發展特色建立並創新不同的人才發展和培養項目，為員工搭建經驗分享和知識學習平台。報告期內，為加速全球化人才體系建設，我們將復星旅文學院升級為旅文大學，開展了條線講堂、新員工培訓計劃、老員工關懷計劃、高潛培養計劃、教練社團計劃等一系列員工培訓培養活動。

- **條線講堂**。報告期內，條線講堂邀請來自法務、合規、人力資源、EHSQ、財務等部門人員為員工授課，共計開展14次線下授課和線上分享。
- **新員工培訓**。我們通過對新入職員工進行培訓、導入與交流，幫助他們盡快融入旅文大家庭。報告期內，受疫情影響，我們開啟新員工線下集中培訓，同時，為新員工定制導入流程，幫助他們快速了解集團及所屬企業，並通過新老員工溝通環節，幫助新員工更好適應和融入工作崗位。
- **高潛力人才特別培養計劃**。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，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，旅文大學聚集30位高潛力員工，開展「CXO特戰營」，並制定特別培養計劃，包括集中培訓、小班帶教和輪崗學習。



• 「條線講堂」培訓



• CXO特戰營

Club Med人才大學

培訓是提高就業能力的關鍵，所以因此Club Med已建立了Club Med人才大學(TU)，這是作為其戰略實施的重要組成部分。人才大學TU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。

Club Med員工培訓體系



三亞亞特蘭蒂斯「實習生訓練營」



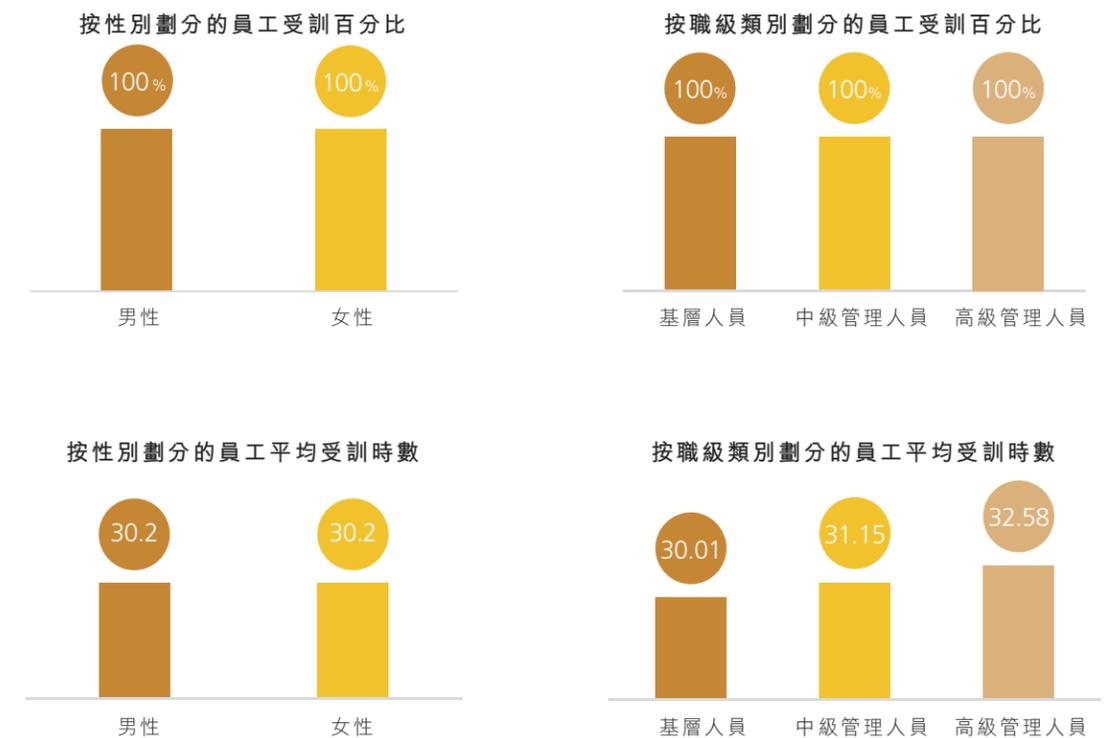
● 三亞亞特蘭蒂斯實習生訓練營合影

三亞亞特蘭蒂斯每年接收大量實習生前來酒店參與學習實踐，為了讓實習生在入職後能快速勝任本職工作，為賓客提供滿意的服務，學習與發展部聯合各部門培訓師為新入職的實習生安排為期一周的崗位技能實訓。在實訓結束的最後一日，由學習與發展部組織，各部門安排實習生代表展示實訓成果。在成果展示會上，學習與發展部將為各部門推選出優秀的實習生代表頒發證書和獎品，以示認可和激勵。

我們亦鼓勵員工主動開展跨部門、跨專業學習交流，積極共享新知，實現團隊內部良性循環。為了創造更好的跨部門學習條件，報告期內，旅文大學啟動「教練社團計劃」，成立了5個教練社團，總共100位跨部門的社團成員和20位教練講師加盟，進行授課和經驗分享。教練社團通過的分享會、頭腦風暴話題討論、線下活動，教練推薦書分享等形式，鼓勵社團成員為集團產出創新好思路。截至2020年12月31日，教練社團共計提報10個創新項目。同時，社團成員也有機會跨專業學習和交流，觸動良性輪崗和加入高潛力團隊培養計劃。

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，旅文大學積極與外部院校溝通合作，合作夥伴包括上海交通大學、上海師範大學旅遊休閒學院、上海體育學院等。三亞亞特蘭蒂斯也於本年度啟動與瑞士旅遊管理類院校及澳門地區高校的合作，包括實習生項目及正式員工人才庫建設，合作院校包括格里昂酒店管理學院、理諾士國際酒店管理學院、澳門旅遊學院、澳門科技大學等。

報告期內，本集團總受訓時數391,065小時，按性別劃分的員工受訓百分比/員工平均受訓時數、按職級劃分的員工受訓百分比/員工平均受訓時數如下圖所示：



晉升渠道

作為一家國際化的企業，我們堅信「全球互動，人才共享」是增強本集團人才全球化競爭力的重要途徑。我們致力於創建暢通活躍的內部人才流動的市場機制，通過員工全球輪崗，打造人才多領域、多維度能力；另一方面，我們設置明確的晉升渠道，加強人才梯隊建設，打造全球化發展的「軟實力」。

Club Med能夠讓許多GO®和GE在公司內部成長，從而提高了他們的責任感。我們提供職業發展途徑，使GO®和GE有機會升任管理職務，大多數度假村經理和度假村服務經理來自內部晉升。我們已為管理該等職務調動制定出機制和各類計劃。

機制與計劃	內容
度假村人才委員會	管理人才庫和繼任規劃
「重要GO®-GE」計劃	為成長中的領導人提供個性化的發展和成長機會
GO®專家計劃	通過共享知識來構建知識的培訓計劃。單獨的培訓模塊著重於新的工作方法和解決問題的方法，為受訓人員提供最大的專家支持

制定Club Med內部管理晉升機制

在三亞亞特蘭蒂斯，我們定期在內部以及外部多渠道發佈職位空缺，員工可根據自身職業興趣與目標，申請內部調轉，拓寬其職業發展通道。同時，我們也定期通過集團平台向同事分享全球工作機會，努力在多元共融的文化中，幫助員工持續成長和培養具有全球視野的領導人才。

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發展和成長、工作環境、決策參與等全方位的激勵機制進行轉變，致力於保證激勵的公平、有效和持續性。我們制定《復星旅文集團認可計劃》《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，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。同時，我們開展形式多樣的員工激勵計劃，在全集團實行優秀個人考評政策，通過傑出／優秀創業家獎、傑出經理人、最佳產品經理、復星工匠的評選，對秉持創業家精神、創造卓越組織績效、打造卓越產品成果、在一線做出突出貢獻的員工進行表彰，鼓勵員工在自己的崗位實現他們的價值。報告期內，我們開展組織效能創新工作，通過業務團隊競合排名機制，優化團隊人才構成；採用跨團隊投資合作機制，促進不同團隊之間的合作共贏。我們亦有超額銷售特殊獎勵方案、BD激勵方案、跨界營銷獎勵方案等。2020年我們亦開始實行復星旅文合夥人機制，並在本集團任期兩年以上的高管中產生了第一批旅文合夥人。

3.4. 職業健康與安全

保障員工的安全是本集團運營的基礎和底線，「讓每一名員工能夠健康工作、安全回家」是我們的願景和宗旨。我們嚴格遵守中國法律法規以及經營所在國家、地區的各项法律法規，通過制定並遵循集團EHSQ政策和《復星旅文EHSQ績效指標管理制度》，持續完善和落實我們保障員工職業健康與安全的承諾。報告期內，我們未有因工死亡事件發生。

員工健康安全

我們注重樹立員工的健康安全意識，通過一系列職業健康安全相關培訓，如EHSQ意識培訓、消防安全、傳染病防控、急性腸胃炎控制等，教會員工識別健康安全風險，以及遇到健康安全問題時應該如何處理。報告期內，本集團EHSQ團隊在總部人力資源部門組織的新員工培訓中，進行了共計3次《EHSQ意識培訓》和《消防安全培訓》，每次培訓時長約1小時，參加人數為90人次。

Club Med在預防與其員工健康與安全有關的風險方面已積累了大量專業知識。所有員工培訓都將員工和客戶的安全放在首位。Club Med亦特別重視預防工作，並在必要時向其團隊提供醫療支持和支助。健康、衛生和安全(HHS)部門及其協調員網絡對這項工作至關重要。以下是我們為保護員工健康和 safety 所採取的措施：

措施	內容
度假村醫生護士網絡	<ul style="list-style-type: none"> 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。 根據在度假村中吸取的經驗教訓，預防政策的結構圍繞查明事故的原因。
GO®-GE意識模塊	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 第一家免費向其僱員提供安全套的公司(自1985年起) 將預防規則納入到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 免費艾滋病毒檢測和疫苗更新的組織工作已與GO®-GE和阿爾卑斯度假區Chambéry公共衛生區逐步形成系統化。
SSF定位器	<ul style="list-style-type: none"> 自2017年開始應用，能夠更好地預測、應對和與旅行人員溝通。 整合各個訂票機構的訂票情況，並在出發前將其目的地的安全狀況通知旅客。 必要時，可以在旅行者旅行期間與其聯繫。

在三亞亞特蘭蒂斯，我們建立系統化職業健康保障體系並採取相關保障措施，持續控制和降低職業健康安全風險。



本集團旗下泛秀對其推出的大型原創駐場秀C秀亦有不斷提升的演出安全管理。我們不斷完善設備管理制度、操作規程及安全防控措施。在自主編撰的《空中設備操作手冊》中，我們對系統設計和人員安全、電氣安全、日常檢查、維護及保養、培訓及考核、操作安全及應急評估等工作進行了規範化要求和管理，通過日檢、周檢、月檢和年度檢測，切實保證劇場演出和運營安全，讓演出者與觀眾安全、放心地感受文化藝術的魅力。



疫情保障

2020年的新冠疫情成為了眾多企業的挑戰，面對突如其來的疫情，本集團及旗下公司沉著應對，迅速採取應急措施，做好員工健康安全防護和資源保障，積極推動復工復產。

疫情爆發初期	中國疫情爆發	返工前	復工復產期間
<ul style="list-style-type: none"> 總部EHSQ團隊設置傳染病防控背景專業人士 緊急發佈《加強春節期間傳染病和公共衛生管理的通知》《集團針對武漢冠狀病毒進一步指導原則和要求》等預警指導方案 制定《集團針對新冠肺炎退改簽政策建議指引》指導各下屬企業根據疫情形勢升級並落實退改簽方案 	<ul style="list-style-type: none"> 成立旅文疫情指揮小組，每天匯總各公司、地區的員工發熱健康情況，收集員工發熱信息及健康日報 統籌協調資源，由公司為員工提供口罩、辦公場所設置消毒劑、免洗手消毒液等 對處於湖北武漢等地區員工時刻保持關懷，給予員工必要的醫療資源幫助，協助員工及其家庭渡過疫情危機 	<ul style="list-style-type: none"> 陸續發佈《復星旅文集團新型冠狀疫情期間返工上班班防控措施指南》《復星旅文新型冠狀病毒肺炎防控指南——員工讀本》《復星旅文防新冠肺炎病毒口罩類型及推薦使用人群》等疫情防護指南 製作海報並打印張貼籌集防疫物資 制定隔離、測溫、開會、辦公、交通、就餐以及復工復產疫情防護措施等方案 通過釘釘直播方式對復星旅文全員進行《新冠肺炎病毒感染知識》培訓及考試，同時通過直播形式播放《復星旅文員工復工前新冠肺炎防控全員培訓》 	<ul style="list-style-type: none"> 制定《復星旅文恢復開放期間新冠疫情防控指南》 通過在線培訓等方式組織《傳染病防控培訓》《公共衛生培訓》等傳染病相關培訓，指導國內各企業做好疫情常態化管控

Club Med和三亞亞特蘭蒂斯為響應本集團新型冠狀病毒肺炎的防控政策，從自身實際情況出發，採取了有效的新型冠狀病毒肺炎預防和員工保障措施。

Club Med在法國地區設有科學委員會，該委員會得到國家和地區衛生與傳染病預防專家組的支持。疫情期間，Club Med制定了《疫情預防和控制指南》，詳細介紹了度假村近50項措施，包括員工體溫測量、佩戴口罩等防護用品、取餐前和服務前的消毒要求等。同時，中國、亞太和歐美地區的度假村正與相關外部機構合作，開展疫情預防和衛生檢查審核工作，確保疫情防護措施落實。我們採取嚴格措施，確保食品安全和活動安全，並開展全球人員新型冠狀病毒肺炎防控培訓。



● 中英雙語員工疫情防護指南

Club Med疫情保障措施

制定度假村防疫指南

- ✓ 所有員工均入住單人房間(如果可能)
- ✓ 工作前先測量體溫
- ✓ 針對新爆發的肺炎預防措施培訓
- ✓ 適應標準操作程序
- ✓ 指定的醫生和護士
- ✓ 個人防護設備
- ✓ 24/7遠程會診心臟支持
- ✓ 每個度假村有一名新型冠狀病毒肺炎經理

嚴格控制食品安全

- ✓ 停止供應生三文魚等高風險食品
- ✓ 所有餐飲人員必須戴口罩和手套
- ✓ 取消散裝食品供應，增加餐飲服務人員為客人取食、切麵包、拌沙拉服務
- ✓ 加大桌椅間距，保持就餐距離
- ✓ 值班GO®站在餐廳入口處，手持洗手液，提醒客人用餐前要洗手並戴口罩
- ✓ 延長服務時間和下午茶時間，減少人員聚集

全球員工疫情防控培訓

Club Med已建立全球減少冠狀病毒感染風險通知的培訓項目，並要求所有員工參加1小時培訓



與外部機構合作進行衛生檢查／審核

- ✓ 中國：與CCIC合作進行防疫、控制和衛生檢驗審核
- ✓ 亞太地區：與衛生解決方案的領導者Ecolab集團合作，發起「無憂出行，安心假期」
- ✓ 衛生安全計劃
- ✓ 歐美：與國際知名的健康與安全諮詢公司CRISTAL合作，進行健康審核並獲得認證

確保活動安全

- ✓ 將更多活動搬到戶外，制定細緻嚴格的管控措施，增加公共用品消毒頻次，確保每位客人消毒一次
- ✓ 確保每位客人間隔2米的距離
- ✓ 避免與客人有任何身體接觸
- ✓ 與客人交談時保證1米距離
- ✓ 健身課結束後，立即收集客人使用的所有器材

三亞亞特蘭蒂斯各部門也建立了完善的疫情防控體系，升級人員衛生要求，增加班前防護培訓，加大消毒頻次，對門把手、電梯按鈕、樓梯扶手等高頻接觸部位每小時消毒一次，對水族館館、公共衛生間、顧客儲物櫃等關鍵區域使用高溫蒸汽消毒，確保員工及顧客健康。



• 三亞亞特蘭蒂斯加大消毒頻次

關愛 地球





作為全球領先的綜合性旅遊集團之一，復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，為建設可持續城市和社區作出貢獻。報告期內，由於「復遊城」項目仍處在建設階段，其環境數據不納入本次報告範圍。

4.1. 環境管理方針

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影響評價法》《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，制定《復星旅遊文化集團環境、健康和 safety (EHS) 政策》《復星旅文環境、健康、安全與質量(EHSQ)績效指標管理制度》等一系列環境管理制度。

報告期內，我們持續完善環境管理體系，為進一步提高旗下酒店、度假村的安全管理水平及實現廢棄物精細化管理，我們在執行現有政策的基礎上重新制定了《復星旅文酒店、度假村開業前EHSQ檢查制度》《復星旅文集團固體廢棄物管理制度》；同時，我們基於實際運營過程中的風險變化，根據新的組織架構和人員職責對《復星旅文集團環境健康安全責任制》進行了修訂，進一步提高環境管理水平，以不斷改善環境表現。

我們在項目全生命週期中積極與利益相關方合作，在投資規劃、資產開發設計、業務運營過程中，致力於將本集團對環境和天然資源的負面影響降至最低。

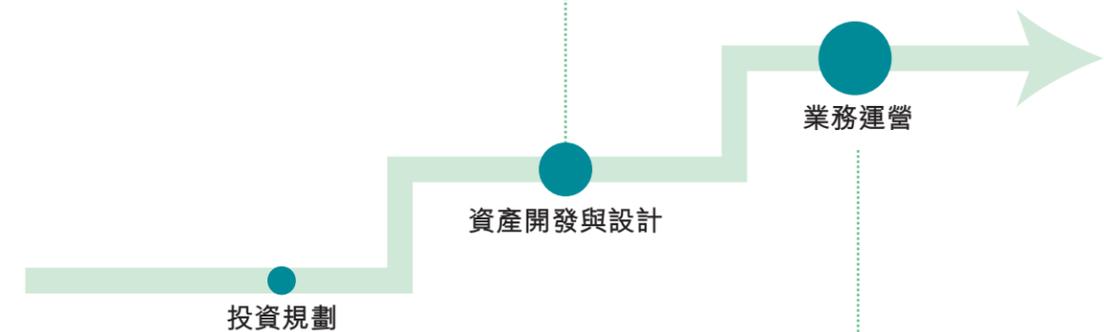
全生命週期環境因素考慮

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

低影響開發

- 採取低影響開發、精細化開發，嚴格遵守環境評價制度



項目篩選

- 避免會對環境產生長遠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)

盡職調查

- 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增效

倡導可持續旅遊

- 參照國際公認的可持續旅遊活綠色建築認證標準，開展業務運營的環境保護管理
- 向員工、顧客及合作夥伴進行環保意識宣貫

環境管理

- 三亞亞特蘭蒂斯成立節能減排小組，推動環保措施落地
- Club Med 度假村使用 Tech Care 環境報告工具對其環境績效進行監測、統計及分析

4.2. 生態呵護

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。

環境意識提升

員工培訓

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。

我們在三亞亞特蘭蒂斯開展圍繞垃圾分類相關知識要求員工參與相關線上培訓，確保員工知曉並貫徹落實垃圾分類相關規定和操作標準以減少固體廢棄物的產生。

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亞布力度假村員工培訓

Club Med相信，提高員工環保意識是帶來改變的關鍵。Club Med的培訓提供了各種環境主題，如個體生態舉措、垃圾分類或塑料對環境的影響。

Club Med的培訓已於2020年在亞布力度假村率先實施：



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。該培訓會在季初進行。



生態舉措訓練

關於服務，Club Med所有員工都接受了具體的生態舉措培訓，以便在工作中採用。



快樂關懷培訓

Club Med的GO®會被告知，亞布力正在進行的項目：保護資源、減少浪費、支持本地發展。



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塑料污染問題，以便向我們的客人傳遞一致的信息。

亞特蘭蒂斯「地球評估」項目



• 三亞亞特蘭蒂斯「地球評估」系列環保培訓課程

三亞亞特蘭蒂斯一直秉持保護和關愛地球的品牌宗旨，持續為自然和生態做出應有的貢獻。為了在集團樹立關愛自然，保護環境的文化氛圍，我們所有新入職的同事都會通過V學院在線學習「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，為了倡導三亞市政府2020年推出的「垃圾分類」項目，三亞亞特蘭蒂斯度假區也為員工開展了「垃圾分類」在線課程，其中，廚房團隊在廚餘垃圾的分類中表現優異。另外，度假區各部門也組織相關的培訓以及倡導綠色辦公、節能、節電、拒絕使用一次性物品等的工作實踐。

提高客戶意識

我們認為，有責任提高客戶對自然的脆弱和美麗，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。

我們在旗下主要附屬公司Club Med Green Globe認證度假區與三亞亞特蘭蒂斯的酒店客房中張貼環境保護相關宣傳物料，將客戶的環境意識宣貫滲透進他們在度假村的旅遊生活中。我們在Club Med和亞特蘭蒂斯的酒店客房張貼了與環境保護相關的宣傳材料，以傳遞給客戶環保意識。

環保意識宣傳



• 價品通知



• 毛巾通知

Club Med張貼通知，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、進入餐廳或其他經生態認證的區域時採取環保行動。同時，我們在三亞亞特蘭蒂斯的客房內張貼綠色旅遊的宣傳提示。

此外，我們將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。

Club Med的重點環保意識強化活動

徒步行走期間的生態簡報

本季，Club Med亞布力渡假村將在每次越野行走時提供生態簡報。我們的目的是讓我們的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貼士。

素食者日

Club Med Joyview安吉渡假村在10月1日組織了無肉日的素食者日活動。Club Med精心製作了特殊的美味無肉食物來代替肉類菜肴。讓Club Med的賓客意識到自己在自助餐中更喜歡這些素食選擇。

Club Med紅樹林之旅

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。這些樹木因其吸收二氧化碳排放和保護生態系統的能力而令人著迷。在這次遊覽中，GM*可以在了解更多關於紅樹林的信息的同時，以負責任的方式發現石垣島。

升級再造活動 — 迷你Club



• 升級再造活動

在Club Med，亞太地區所有度假村每周組織一次或兩次升級再造活動(延慶是唯一一個每周組織三次的度假勝地)。升級再造活動旨在通過將紙卷換成動物，將廢紙折疊成折紙動物，來提高孩子們對回收再利用保護的認識，每節課約有15名兒童協助。

生物多樣性保護

我們在運營的所有階段都非常重視生態系統的平衡。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，這些度假村總面積的63%位於保護區內或附近，另有10%位於離保護區不到10公里的地方。

Club Med運營各個階段的生物多樣性保護措施

在度假村建設過程中保護生物多樣性

環境影響與生物多樣性的戰略研究

植被變化與恢復

綠化區的差異化管理

當地動物的棲息地

在度假村經營過程中保護生物多樣性

採購政策
2007年以來的木材採購章程
2008年以來的魚類採購章程

提高客戶對自然保護和探索的意識

度假村綠色空間管理和瀕危物種保護政策，尤其是綠色空間的差異化管理
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樣性

關注最敏感地點的生物多樣性，包括入侵物種、破壞穩定的物種和害蟲生物

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

與科學家一起在度假村開展外聯活動

Club Med開展外聯活動。例如，在巴西的Rio das Pedras，提高公眾意識的運動以及與當地大學的合作都側重於Mata Atlantica原始森林的生物多樣性，其中包括受保護的樹種，如雪松、麵包果和菠蘿蜜。在馬來西亞，通過說明性地圖向GM[®]講授了有關保護猴子和海龜的知識。

Club Med馬爾代夫的綠色GO[®]

在卡尼島，綠色GO[®]牽頭開展活動，以提高對生物多樣性、海洋保護和馬爾代夫環境所面臨的環境威脅的認識。

在這些活動中，GM[®]可以參加：

- MobiReef水下軌跡
- 每周一談論馬爾代夫的海洋環境
- 每周二進行浮潛清理

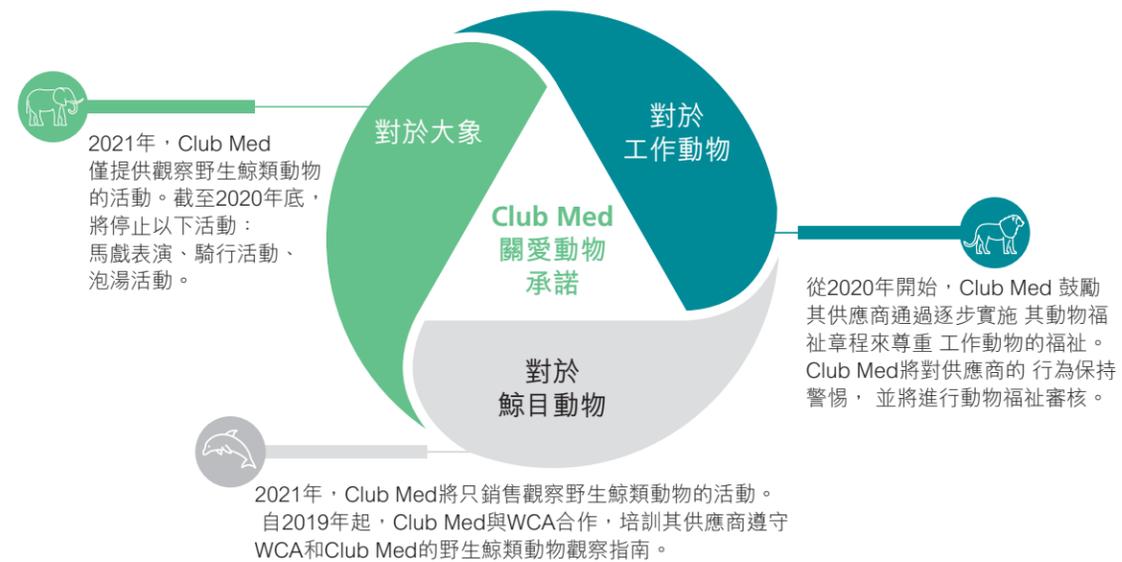
動物福祉

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。由於意識到這種財富以及一些旅遊活動可能損害動物福祉這方面的事實，因此，我們採取了許多舉措，確保在營運過程中動物得到適當和人道的對待。

Club Med已經發佈了《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作法符合我們的價值觀。



Club Med關愛動物承諾



同時，三亞亞特蘭蒂斯在海洋哺乳動物環境提升、動物身心健康關懷、專業團隊構建、客戶主題教育四方面，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	身心健康關懷	專業團隊構建	客戶主題教育
<ul style="list-style-type: none"> 及時調整設備運行狀態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，做好預防性調整及維護，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 增加在線監控設備新增泳池水質餘氯在線監控儀，人工按時檢測，依據監測結果及時調整水處理設備運行狀態，保持水質指標在標準範圍 第三方水質檢測：一年兩次聘請第三方進行泳池水質檢測，檢測結果均符合泳池各項指標標準 	<ul style="list-style-type: none"> 在疫情期間的用工壓力下，海豚灣人員堅持安排充足的時間陪伴動物 針對海洋動物開展全面的健康體檢，通過B超檢查肺臟功能和每天的體溫檢查，至今為止未發現肺部異常問題 	<ul style="list-style-type: none"> 海豚小島在2020年聘請國內知名獸醫顧問進行動物健康評估、醫療人員培訓，制定執行「動物健康保健系統」 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，以保障動物健康 	<ul style="list-style-type: none"> 在世界海洋日展出海角展板，呼籲遊客用廢棄易拉罐和塑料瓶蓋黏貼成一個海角的形狀並留言 推出《海豚海獅探秘之旅》節目，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 舉辦2次海龜放歸活動，邀請相關政府人員和酒店遊客一同共放歸5隻海龜，並在現場佈置了關於海洋保護的科普展板
			<p>海龜保護展板 《海豚海獅探秘》節目</p> <p>海龜放歸活動</p>

4.3. 應對氣候變化

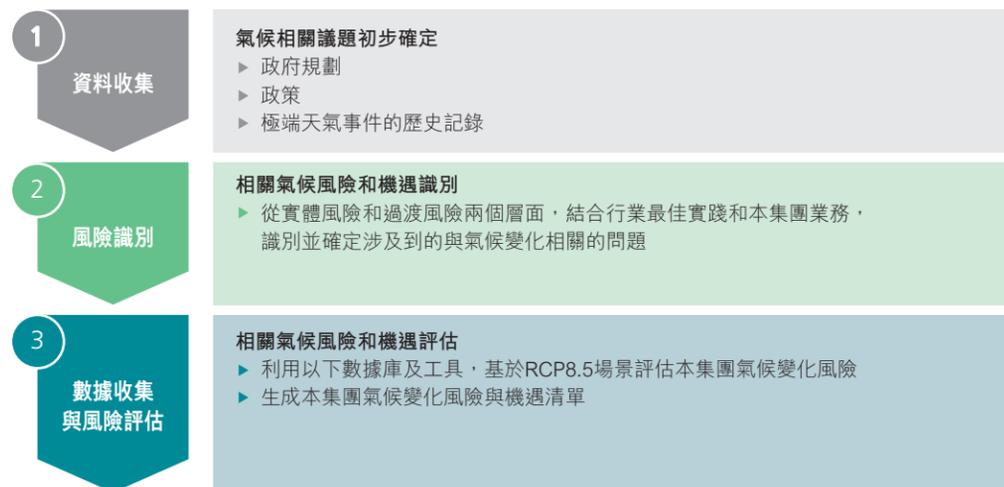
氣候變化風險與機遇

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)，負責編製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。

作為一名負責任的企業公民，本集團深知氣候變化將對我們的業務以及整個社會帶來不同的風險與機遇。我們已成立ESG委員會²審視與評估ESG相關事宜，積極應對氣候變化相關挑戰。報告期內，我們參照TCFD的建議，開展氣候變化相關影響的研究工作，包括風險和機遇的識別、評估和管理。

我們通過資料收集、風險識別、數據收集與風險評估等途徑，基於RCP8.5³場景從實體風險⁴和過渡風險⁵兩個層面，得到复星旅文氣候變化風險與機遇清單，以便未來持續完善相關管理策略和預防措施。

氣候變化風險和機遇識別過程



我們計劃在未來通過穩健的企業風險管理和戰略計劃，應對相關氣候變化風險所帶來的財務影響，並積極採取相應舉措以抓住其帶來的相應機遇。

² 复星旅文ESG委員會職責請參見本報告「2.1. ESG管治」章節。

³ RCP8.5：聯合國政府間氣候變化專門委員會(IPCC)將截至21世紀末的氣候變化情景按照溫室氣體路徑濃度分為RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0和RCP8.5四種。RCP 8.5是慣常用法，最符合「照常營業(Business as usual)」的無政策結果，並預計到21世紀末全球平均氣溫將升高4度。

⁴ 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。

⁵ 過渡風險：向低碳經濟過渡期間，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
過渡風險	政策和法律	<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體排放定價的增加 針對現有產品和服務的政府授權和監管 	<ul style="list-style-type: none"> 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/有害物質的存儲與處置、缺少相關許可證導致的罰款 	<ul style="list-style-type: none"> 運營成本增加(如：碳稅/環保稅繳納) 淨營業收入構成減少 運營成本增加(如：合規成本、保險費增加)
	技術	<ul style="list-style-type: none"> 用較低排放量的產品和服務替代現有產品服務 	<ul style="list-style-type: none"> 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。如：Bye-Bye Plastics計劃在2021年取消使用度假村酒吧、餐館和客房所有一次性塑料產品 	<ul style="list-style-type: none"> 採用/部署新實踐和流程的成本
	市場	<ul style="list-style-type: none"> 客戶行為的改變 	<ul style="list-style-type: none"> 出行者環保意識的提升與大眾和利益相關方對公司減少碳足跡的關注，复星旅文需要回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 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶偏好轉變導致的服務需求下降
	聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 利益相關方關注程度的提升/負面反饋 	<ul style="list-style-type: none"> 所有權/管理方式變更、事故或傷害事件、自然災害、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。复星旅文需展現其遭遇如上重大事件時的商業可持續性 	<ul style="list-style-type: none"> 度假服務需求下降 服務接待能力下降(度假村/酒店關停、延期開業)

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
實體風險	急性	<ul style="list-style-type: none"> 颶風／颱風 洪水 	<ul style="list-style-type: none"> 更頻繁和更嚴重的颶風／颱風將增加財產損失的風險(如設施設備)，並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 更頻繁和更嚴重的洪水的發生將增加財產損失的風險，並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 	<ul style="list-style-type: none"> 由於銷售／接待能力下降導致收入減少 運營成本增加(穩固及維修設施) 由於銷售／接待能力下降導致收入減少 運營成本增加(如海水處理設施的供水不足)
	慢性	<ul style="list-style-type: none"> 平均氣溫上升 海平面上升 冰雪資源短缺 降水模式和天氣模式的變化 	<ul style="list-style-type: none"> 隨著平均氣溫的上升，增加度假村、旅遊目的地的運營負擔(如滑雪度假村的維護成本) 復星旅文約64%的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 復星旅文超過30%的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，為滑雪度假村的正常運營帶來影響 降水量的變化會對火災和生物多樣性產生影響，同時長期的降雨／乾旱可能會擾亂食品供應鏈，影響為客戶提供服務的能力 	<ul style="list-style-type: none"> 運營成本增加(如能源使用量增加、設施設備改進投入增加) 由於海平面上升影響正常運營，所導致的營業收入的下降 由於銷售／接待時間下降導致收入減少 運營成本增加(如採取人工增雪等措施) 運營成本增加(如採購費用的增加、生物多樣性保護和修復成本的增加)

復星旅文氣候變化風險清單

復星旅文氣候變化機遇及應對舉措

氣候變化機遇	應對舉措
機遇1 資源效率	<ul style="list-style-type: none"> 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GREEN GLOBE、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 循環利用： <ol style="list-style-type: none"> 通過水循環利用手段，提升水資源利用效率，降低用水成本 通過食物垃圾監控管理系統，限制食物垃圾的產生，減少第三方食物垃圾處理成本 通過廢棄物的分揀與循環利用機制，復星旅文可有效減少廢棄物產生，並由此減少填埋產生的二氧化碳排放與土地／水環境污染
機遇2 能源來源	<ul style="list-style-type: none"> 低排放替代型能源： <ol style="list-style-type: none"> 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 購買有認證的可再生能源 為度假村配備光伏面板、太陽熱能面板、冷熱回收裝置、熱泵
機遇3 產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> 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，來提供創新型解決方案，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 調整競爭方向和定位：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
機遇4 市場	<ul style="list-style-type: none"> 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，復星旅文通過政企合作、校企合作等多種形式，持續打造中國文旅產業的國際競爭力，如與三亞市政府合作打造三亞亞特蘭蒂斯項目升級版——「三亞·復遊城」項目，並開展聯合營銷，拓展開發境外旅遊市場
機遇5 適應力	<ul style="list-style-type: none"> 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 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

低碳減排

本集團始終倡導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。業務運營過程中的能源消耗是我們溫室氣體排放的主要來源，為減少其產生的環境影響，我們嚴格遵守《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，通過持續優化能源結構、升級技術設備等途徑提升能源使用效率，減少能源消耗及溫室氣體排放。

優化能源結構

在報告期內，我們繼續推廣使用可再生能源計劃。現時，14%的度假村配備了光伏面板(13,500平方米，包括2020年的+12,000平方米)，報告期內光伏發電量達1,715,000千瓦時，較2019年增加79.7%；而23%的度假村配備了太陽熱能面板(2,500平方米)，滿足了近20%的生活熱水需求。此外，在Club Med各度假村中使用的車輛盡可能為電動汽車，目前約佔度假村車輛的47%。

Club Med度假村可再生能源使用案例

到2020年初，在蓬塔卡納(多米尼克共和國)部署一個太陽能生產廠(12,000平方米的太陽能電池板)，為該村目前消費的25%(年平均)

在Rio das Pedras(巴西)用木質顆粒鍋爐(「固體生物燃料」)取代用於生活熱水的燃氣鍋爐

Rio das Pedras(巴西)和普吉島(泰國)的光伏能源裝置

延慶的燃料電池(中國)



Club Med

14%

的度假村
配備了超過

13,500平方米

的光伏面板



23%

的度假村
配備了超過

2,500平方米

的太陽熱能面板

技術設備升級

我們制定最佳節能SOP，定期升級技術設備以提高建築物的能源效率。報告期內，我們從照明、製冷、供水加熱、電梯等方面實施多項改造，並按需合理調整現有系統，包括鍋爐及製冷機，以確保系統的節能表現處於最佳狀態。

Club Med度假村的技術設備升級

在坎昆(Cancun)更換網球場照明及安裝60個太陽能面板

共區域用於照明的存在探測器

在大山地薩莫安斯(Grand Massif Samoëus)及大山山薩莫安斯度假村(Les Chalet De Grand Massif Samoëus)使用建築管理系統控制

在哥倫布島(Columbus Isle)安裝型太陽能燈

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯全年能源費用相比2019年全年能源費用下降17.8%，其中耗電總量下降6.94%，耗水總量降低18.3%，鍋爐天然氣和廚房天然氣總用量分別下降3.3%和17%。

三亞亞特蘭蒂斯2020年技術設備升級



• 更換48盞大使環礁湖水面照明金鹵燈為耗能低、壽命長的LED燈，預計每年可節約電量約6萬度。



• 對熱水鍋爐進行節能改造，通過空氣熱泵等逐步替代熱水鍋爐，預計每天可節約天然氣約800立方米。



• 改進酒店太陽能熱水系統，增加膨脹水箱補水、修正循環管道，在提高系統運行穩定性的同時，顯著提升系統製熱效率。在晴天日照良好時，製熱溫度可達50°C左右，每天可生產熱水100噸。

報告期內，本集團能源使用情況如下：

能源消耗 ⁶			
類別	單位	2019年使用量	2020年使用量
間接能源			
外購電力	千瓦時	350,846,702	257,392,859
外購電力中可再生能源用量	千瓦時	41,637,178	31,821,000
光伏發電(自用)	千瓦時	954,385	1,715,000
外購熱力	千瓦時	3,793,444	3,438,000
直接能源			
天然氣	立方米	4,328,533	3,673,278
液化石油氣	千克	3,061,040	1,411,959
液化天然氣	千克	1,416,863	1,149,146
民用燃料油	公升	5,619,484	3,182,306
重燃料油	千克	20	50
柴油	千克	51,132	72,776
汽油	千克	15,924	15,936
直接能源能耗	兆瓦時	168,659	107,631
間接能源能耗	兆瓦時	354,640	263,110
直接+間接能源綜合能源消耗	兆瓦時	523,299	370,741
直接+間接能源綜合能耗密度 (按入住房間計)	千瓦時/間	133.35	207.03
直接+間接綜合能耗密度 (按按床位接待能力計)	千瓦時/間	39.61	49.79
直接+間接能源綜合能耗密度 (按收益計)	千瓦時/萬元收入人民幣	301.84	525.11

⁶ 綜合能源消耗總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消耗量，該部分的消耗量將計入復星國際2020年ESG報告中披露。

除了減少與能源消耗相關的溫室氣體排放外，我們還專注於其他運營部分的碳排放，包括製冷氣體、食品消耗、物流排放、廢物處理、旅行排放等。我們鼓勵我們的顧客在當地度假時選擇更加綠色環保的交通方式。在這方面，世界各地的Club Med度假村都採取了一系列減少溫室氣體的措施。



報告期內，本集團溫室氣體排放情況如下：

溫室氣體排放 ⁷			
類別	單位	2019年	2020年
範疇一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	62,349	37,855
範疇二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	170,585	127,456
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	232,934	165,311
溫室氣體排放密度 ⁸ (按床位接待能力計)	千克二氧化碳當量/個	17.63	22.20
溫室氣體排放密度 (按收益計)	千克二氧化碳當量/萬元收入人民幣	134.36	234.14

⁷ 外購電力的溫室氣體排放量計算參照International Energy Agency (IEA) 2017 Database，其他來源的溫室氣體排放量計算均參照中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》。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2020年ESG報告中披露。

⁸ 溫室氣體排放密度 = 溫室氣體總排放量 / 床位接待能力。

生態認證

本集團致力於設計、發展及運營符合國際公認綠色建築認證的高效能低碳建築物，以更好地應對氣候變化帶來的相關風險。我們新開發的項目復遊城在項目設計階段考慮對氣候變化的影響，採用鋼結構建築設計，具有自重輕、性能好、節能、節材、節水等優異性能，相比傳統結構承載力更高，材料易回收，順應時代節能省地型住宅的發展。此外，我們嚴格把控項目建設過程中的施工環節，以安全文明施工為原則，將可持續發展理念融入到施工過程中。

太倉復遊城



● 太倉復遊城

太倉復遊城鋼結構住宅項目首開區地塊總用地面積11萬平方米，總建築面積34.2萬平方米。項目設計共有八大特色：鋼結構建築、底層全架空、3重禮遇歸家大堂、超大樓間距、裝修成品交付、景觀地庫，中心景觀花園、智能化社區。項目採用隱式鋼框架-鋼支撐（鋼板牆）鋼結構住宅體系，該體系為中國現階段最成熟、市場佔有率最大的鋼結構住宅體系，預製裝配率在70%左右。該項目作為樣板項目接待多個監管機構、協會的考察參觀。

截止2020年12月31日，太倉復遊城項目已安全施工695天，2020年度組織安全檢查共計138次，質量檢查138次，整改100%完成。2020年度首開區住宅11#、17#地塊安全文明標準化一星級工地通過太倉市驗收。

麗江地中海國際度假區項目



● 麗江地中海國際度假區項目



● 2019年度雲南省工程質量管理標準化示範項目

麗江地中海國際度假區項目與自然環境和當地文化相融合，以可持續發展為理念，注重從設計、施工到運營的全生命週期綠色管理，項目的建築節能率達52.31%~54.79%，非傳統水源利用率為17.64%。同時，我們將文明、綠色施工成為常態，助力麗江生態文明建設。

截止2020年12月31日，該項目已安全施工740天，年度組織安全檢查共計110次，質量檢查110次，整改100%完成。2020年度一期酒店工程取得《2019年度雲南省工程質量管理標準化示範項目》。

截至2020年12月31日，我們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(Earth Check)、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。

- BREEAM⁹：Club Med旨在為新建度假村和深度翻修獲得生態認證（BREEAM Good最低良好要求或同等級別認證）。2017年，Grand Massif Resort Club Med Samoens Morillon獲得BREEAM「新建築」認證（通過級），2018年Arcs Panorama和2019年Alpes d'Huez獲得BREEAM「新建」認證（良好級）。2020年，Trancoso的擴建工程獲得了AQUA-HQE生態認證。La Caravelle（瓜德羅普島）的擴建工程和Miches Playa Esmeralda（多米尼加共和國）的建造工程正在BREEAM認證過程中。這些是繼Valmorel度假村的設計、規劃和施工階段的「NFHQER方法」認證，以及Club Med Val Thorens Sensation度假村的「THPE」（極高能源性能）能源標籤的後續工作。

⁹ BREEAM: 全球首創，也是國際上應用最廣泛的綠色建築評估方法之一。

- Green Globe¹⁰：隨著各種工具(例如度假村診斷、綠色環球自我評估、可配置的行動計劃、培訓模塊等)和有關度假村提供的指導、監督和支持的不斷發展，2010年啟動的綠色環球認證進程在2020年得以繼續。我們致力於在2021年前實現所有Club Med度假村獲得認證的目標。截至2020年12月31日，在符合條件的度假村中(開業後一年至關閉前兩年之間)，共有83%的度假村得到綠色環球認證。
- 國家綠色建築認證¹¹：三亞亞特蘭蒂斯憑藉出色的環境友好運營能力獲得國家綠色建築三星認證，同時太倉復遊城在設計過程中充分考慮環境影響因素，除2019年所獲得的綠建榮譽外，2020年再斬獲兩項二星級綠色建築設計標識證書；麗江Foliday地中海國際度假區獲二星級綠色建築設計認證。
- Earth Check¹²：三亞亞特蘭蒂斯以完善的智能化系統、90%的天然採光和自然通風面積於2019年通過了Earth Check銅質認證，並於報告期內進一步升級為銀質認證。
- LEED綠色建築認證¹³：三亞亞特蘭蒂斯將「綠色與可持續」理念充分融合到建築全生命週期中，著力打造綠色、生態、環保、可持續的新時代頂級酒店，於報告期內獲得由美國綠色建築委員會頒發的LEED金級認證，成為國內綠色建築新標桿。
- 其他獎項：三亞亞特蘭蒂斯憑藉高質量的建築施工和規範化的工程管理，獲得2020年海南省綠島杯獎獎項。

4.4. 資源使用與排放

水資源使用

本集團認為提高水資源的利用效率是企業降本增效的重要工作。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，通過積極開展水資源循環利用、節水設備與技術升級、設備定期檢修維護等工作，減少水資源的消耗。

¹⁰ Green Globe: 全世界可持續發展的最高標準。

¹¹ 國家綠色建築認證：依據《綠色建築評價標準》和《綠色建築評價技術細則(試行)》，按照《綠色建築評價標識管理辦法(試行)》所確定的綠色建築等級，其中國家三星級綠色建築認證為最高級別。

¹² Earth Check: 全球旅遊行業領先的科學基準認證。

¹³ LEED綠色建築認證：目前在世界各國的各類建築環保評估、綠色建築評估以及建築可持續性評估標準中被認為是最完善、最有影響力的評估標準。

水循環利用

在Club Med，我們在度假村始終倡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：33%的度假村(不包括滑雪度假村)將其處理後的水用於灌溉，同時40%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。

我們旗下主要附屬公司三亞亞特蘭蒂斯建立有兩個雨水收集池，並使用所收集的雨水進行綠化澆灌；同時，我們合規取用當地海水，並在對其進行預處理淨化後使用。

節水設備與技術升級

在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。

在報告期內，Club Med安裝了兩座耗水量低且優化了循環的新冷卻塔，並在巴厘島用PPN管(廊下溫泉供水)替換了舊的管段。此外，Club Med Joyview安吉度假村在水龍頭和減流器上配備了運動傳感器，優化用水管理。

設備維護

Club Med每日監測耗水量，可更容易偵測供水網絡的漏水情況。在報告期內，Club Med在Trancoso安裝了水錶用於監測和分析消費量。

報告期內，本集團水資源使用情況如下：

水資源消耗 ¹⁴			
類別	單位	2019年使用量	2020年使用量
市政用水	立方米	5,507,865	3,692,260
地下水	立方米	2,865,494	1,989,910
地表水	立方米	435,990	246,464
外購循環再生水	立方米	74,960	32,864
飲用水 ¹⁵	立方米	293,918	195,836
海水	立方米	5,256,000	4,380,000
水資源消耗總量	立方米	14,434,227	10,537,334
水耗密度 ¹⁶ (按床位接待能力計)	立方米/個	0.69	0.83
水耗密度(按收益計)	立方米/萬元收入人民幣	5.29	14.92

¹⁴ 水資源消耗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(沒有水錶的北大壺度假村(中國)除外)。

¹⁵ Club Med度假村使用的由卡車運送的飲用水。

¹⁶ 水耗密度 = 水資源消耗總量/床位接待能力。

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。報告期內，我們基於《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，制定《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和流程。

一般廢棄物

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。

在報告期內，我們堅持實施包括垃圾分類、減少和回收垃圾、定量廢物監測、打擊食物浪費在內的可持續垃圾管理及在Club Med採取其他步驟。

垃圾分類

- 進行系統分類
- 更積極地尋找垃圾渠道
- 43%的度假村對五種最常見的廢物(紙張、塑料、展品和玻璃)單獨回收

定量垃圾監測

- 繼續執行垃圾監測程序，對所有場地實行標準化，庫存和供應經理負責監測垃圾。
- 2020年，69%的度假村按重量或體積報告剩餘垃圾數量。剩餘垃圾的平均量為1.2千克/JHT(佔酒店天數44%的覆蓋率)，回收垃圾的平均量為1.4千克/JHT(佔酒店天數69%的覆蓋率)。

減少和回收垃圾

- 為減少未循環再用的垃圾制定目標，以實現零垃圾
- 通過採購(最小化包裝)和改變服務(取消某些單獨包裝)在源頭減少浪費
- 繼續與供應商和承運商合作，回收和再利用包裝(容器、托盤、魚用塑料板條箱取代聚苯乙烯箱等)

打擊食物浪費

- Club Med東南亞持續廣泛實施Winnow解決方案，並計劃在進一步中國及北美進一步發展。
- 在歐洲、非洲開展的新的食品廢物測量計劃表明，食品廢物生產的比例為每餐140克/每餐。

此外，本集團積極響應《關於進一步加強塑料污染治理的意見》，在運營過程中逐步禁止或限制使用不可降解塑料袋、一次性塑料餐具、酒店一次性塑料用品等，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

2018年，該集團推出了其「Bye-Bye Plastics」計劃，其旨在到2021年禁止酒吧、餐廳和客房的一次性塑料製品(吸管、碗碟、客房設施等)。同時，Club Med與Ellen McArthur Foundation合作簽署了由聯合國環境計劃署(UNEP)和世界貿易組織(WTO)發起的全球旅游塑料倡議，該倡議為同一個星球可持續旅遊(One Planet Sustainable Tourism)計劃的一部分。

2019年底

- 一次性使用的吸管、杯子、馬克杯、餐盤子、餐具和塑料托盤將在Club Med世界各地的所有度假村中被淘汰(巴西的餐具除外)。
- 浴室中供應的沐浴露、洗髮水和護膚霜均已使用Club Med所有度假村提供的可重複使用的大瓶裝盛(奢華型度假村提供的收藏品和巴西除外)。

2020年底

在所有度假村，客房內供應的一次性塑料配件和包裝已被逐步淘汰，中國的情況亦是如此

自2021年

餐館和房間中供應的塑料水瓶將被逐漸替代

2019年，Club Med Joyview安吉度假村已將餐飲中的塑料作為目標，取締了所有塑料吸管、杯子等。Club Med目前正在研究明年的可持續性便利設施(無塑料)，推薦的多為竹製品。Club Med還將僅應要求提供便利設施。從長遠來看，Club Med還將在度假村尋找塑料瓶的替代品。

報告期內，本集團產生的廢棄物如下，其中Club Med收集到的一般垃圾總量為11,682公噸，其中74%得到了回收再利用處理。

Club Med一般垃圾						
類別	2019年 公噸	2020年 公噸	2019年 覆蓋率 ¹⁷	2020年 覆蓋率	2019年	2020年
					密度 (千克/ 總酒店天數) ¹⁸	密度 (千克/ 總酒店天數) ¹⁹
乾垃圾(包裝、塑料、金屬)	4,177	3,042	60%	58%	0.599	0.900
紙板	2,967	2,500	55%	56%	0.459	0.768
紙張	919	430	22%	25%	0.359	0.298
玻璃	1,171	801	93%	85%	0.108	0.163
陶瓷	118	3	8%	9%	0.122	0.007
木材	1,629	386	17%	19%	0.778	0.371
可生物降解的垃圾	1,441	1,405	41%	40%	0.302	0.613
未分揀垃圾	6,381	3,115	46%	45%	1.200	1.209

報告期內，海南省印發《海南省生活垃圾管理條例》，在全省全域範圍內推行生活垃圾分類工作，我們嚴格遵守相應法規，對三亞亞特蘭蒂斯的廢棄物分類管理制度進行更新和優化，推動垃圾分類工作的實施。

三亞亞特蘭蒂斯一般廢棄物			
類別	單位	2019年重量 ²⁰	2020年重量
廚餘垃圾	公噸	1,770	1,371
廢塑料	公噸	24	18
廢玻璃	公噸	26	17
廢金屬	公噸	6	14
廢紙	公噸	35	29
其他垃圾	公噸	1,278	2,306

¹⁷ 覆蓋率：指已統計對應數據的Club Med度假村數量佔全部Club Med度假村的比例。Club Med度假村涉及租賃與自營，部分租賃的度假村暫時無法納入Tech Care數據統計系統。我們將持續與業主保持溝通，推進數據統計系統的普及運用，並提升廢棄物管理覆蓋率。

¹⁸ 垃圾密度 = 垃圾總量 / 總酒店天數(HDF)。總酒店天數指包括酒店賓客入住、酒店內的員工居住在酒店、酒店淡季在內的所有天數。

¹⁹ 受疫情影響，酒店總天數(HDF)較2019年減少，因此垃圾密度較2019年增加。

²⁰ 海南省自2020年實施《海南省生活垃圾管理條例》，三亞亞特蘭蒂斯自2020年開始對廢棄物管理進行全面優化。在對歷史數據進行審閱後，我們更新了2019年廢棄物產生數據，以便於和2020年廢棄物數據進行比較。

餐飲廢油

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。

報告期內，本集團餐飲廢油排放情況如下：

Club Med餐飲廢油和有害垃圾						
類別	2019年 重量 (公噸)	2020年 重量 (公噸)	2019年 覆蓋率	2020年 覆蓋率	2019年	2020年
					密度 (千克/ 總酒店天)	密度 (kg/per HDF) (千克/ 總酒店天)
餐飲廢油	3,799	4,037	53%	56%	0.609	1.248

三亞亞特蘭蒂斯餐飲廢油			
類別	單位	2019年重量	2020年重量
餐飲廢油	公噸	301	250

其他有害廢棄物

我們在運營過程中還會產生少量的有害廢棄物。我們對所產生的有害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。

有害廢棄物處理舉措

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；
- 在涉及認證流程的新建度假村積極尋找有害廢棄物解決方案(如需要)，並指導客戶妥善處理具有潛在傳染性的垃圾

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有害廢棄物設立單獨的收集設施，並委託有資質的第三方進行收集

報告期內，本集團有害廢棄物情況如下：

Club Med有害廢棄物						
類別	2019年	2020年	2019年	2020年	2019年	2020年
	重量 (公噸)	重量 (公噸)			覆蓋率	覆蓋率
有害廢棄物	933	359	14%	17%	0.56	0.37

三亞亞特蘭蒂斯危險廢棄物			
類別	單位	2019年重量	2020年重量
危險廢棄物	公噸	—	0.05

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進行排放。

在Club Med，唯一排放的水是生活廢水。通過實施系統性廢水處理、溢流管理、消除農藥以及改用經生態認證的維護和清潔產品，我們避免了污水排放對當地土壤和地下水的影響。

Club Med廢水排放管理



廢水處理

當地沒有水處理設施時，特別是偏遠地區或缺乏基礎設施的度假村，就會建造處理廠。

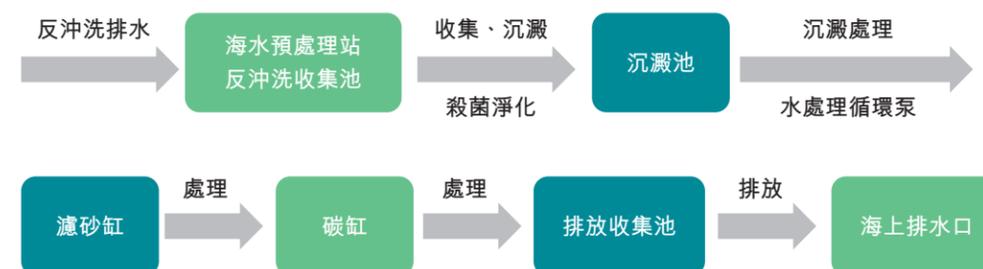


廢水監測

水管理在度假村中進行本地處理，在「用水日誌」中記錄技術數據、行政授權、物理、化學和細菌學分析、處理協議及監控、網絡變更等，但未進行合併。

三亞亞特蘭蒂斯將運營過程中的海洋系統排水及溢流、蛋分水、反沖洗水等排到海水預處理收集池，在經過嚴格處理、沉澱，再循環過濾處理合格後進行回收利用或直接排放到海裏。

反沖洗排水處理流程



此外，我們每周檢測排放池池水水質，確保合規排放。報告期內，我們計劃自行安裝小型廢水處理裝置，將水樂園的洗浴水處理後達到國標園林綠化用水標準，進行綠化灌溉。

其他污染物排放管理

本集團針對廢氣、噪聲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、噪聲和光污染的管理措施



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 2020 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
- 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：48% 的度假村（2019 年為 45%）配有分貝計，43%（2019 年為 38%）的度假村開展了外部專家噪音評估

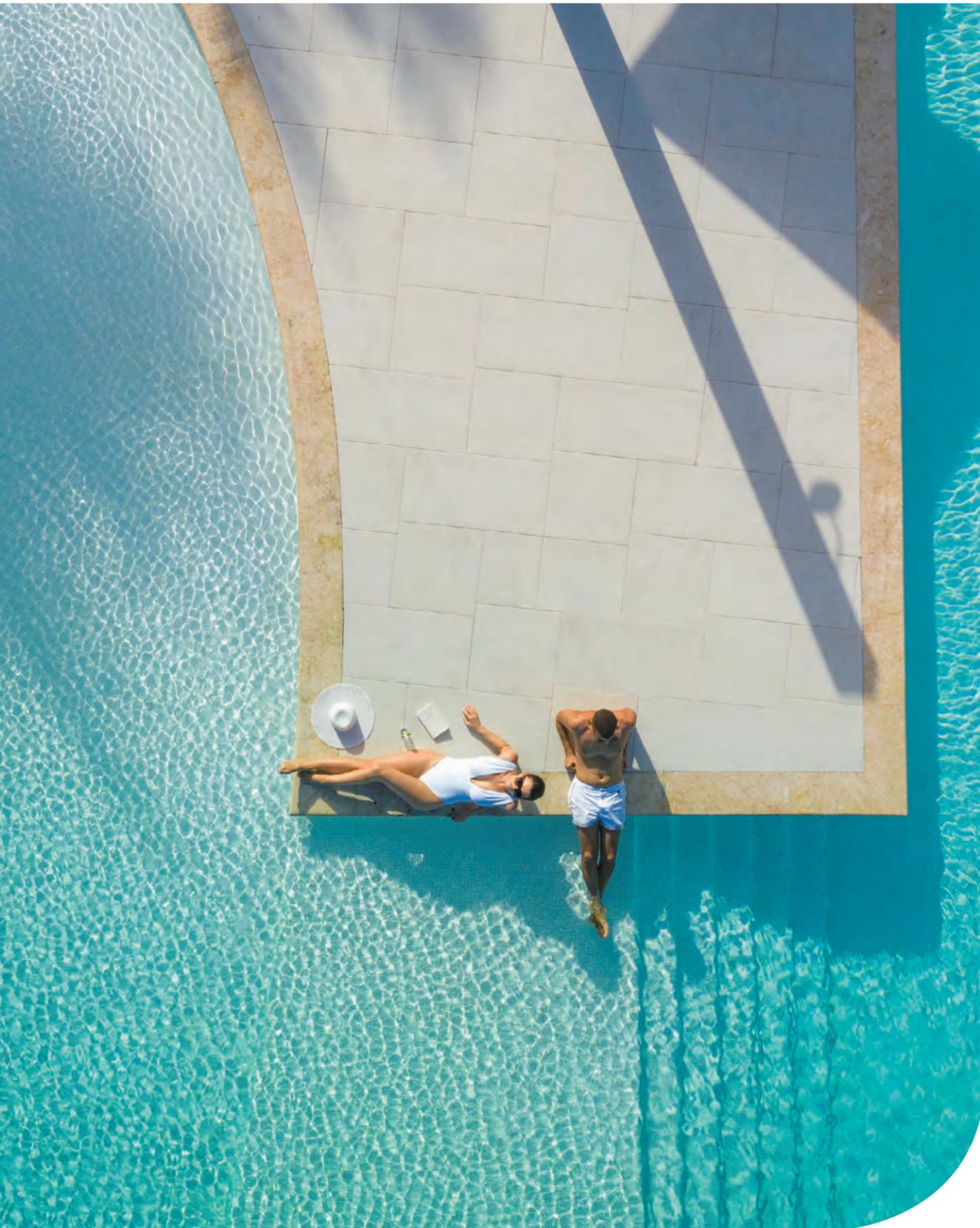


光 污染

- Club Med：已採取措施防止本公司發出的光對野生動植物造成影響（尤其是在我公司保護海龜的情況下）

協同 發展





复星旅文致力於打造環境友好和負責任的一站式度假，我們不斷優化供應鏈管理，將社會責任輻射至採購的每一環，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。

5.1. 可持續採購

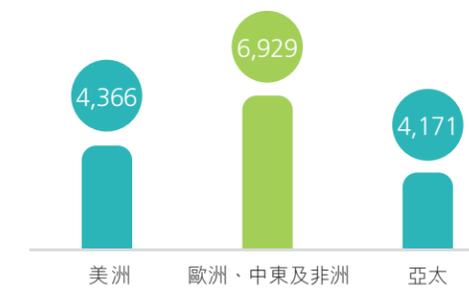
本集團已建立了一套完善的供應鏈管理制度，包括供應商准入制度、供應商評價體系、以及供應商管控流程。我們十分注重責任採購，開展綠色採購、本地化採購，並將可持續發展承諾包含在採購過程中的每個階段。

供應商准入／考核

為加強供應商准入管理，建立完善的供應商管理體系，本集團針對本部及所屬各運營及開發項目，制定《复星旅游文化集團成本合約管理制度2.0》，其中的「供應商管理辦法」明確了供應商入庫流程、供應商考核指標以及分級評價體系，為集團引入優秀供應商提供更全面的指引。

入庫前，我們會對供應商開展考察，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。報告期內，本集團就對布草、床墊、家具等方面的多家供應商通過現場考察，從經營狀況、質量保證體系、生產管理、設備管理、儲運狀況、供應儲備能力、員工培訓、客訴處理、異常與危機這九方面綜合性的評估供應商，進行比對。截至2020年12月31日，我們在全球共擁有15,466家供應商，各供應商按地區劃分如下：

按地區劃分的供應商數量



責任採購

我們始終堅持陽光採購，對於有誠信不佳行為或違反誠信約定函相關條款的供應商零容忍。我們將供應商社會責任表現納入供應商考察維度，融入供應商的選擇與評估中，致力於將責任採購的價值理念普及到供應鏈管理體系中。

Club Med致力於與全球合作夥伴一起創建可持續供應鏈體系。在綠色環球認證的推動下，Club Med發佈《木材章程》《海鮮章程》等一系列的採購章程，並優先採購經過認證的產品，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)認證的紙張、植物油基膠印油墨等。Club Med亦發佈了《動物福利政策》，要求其動物類供應商關注動物的生活環境並尊重動物福利基本原則。Club Med承諾將對其供應商的動物福利實踐持續關注並適時開展審計。

廉潔供應鏈管理

我們針對集團及下屬企業的所有產品或服務供應商，制定《復星旅文供應商行為準則》用於對供應商進行宣貫。我們將商業道德作為《復星旅文供應商行為準則》中的重要考察點，將其融入對供應商的考察，同時，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。

我們在不同合作環節對供應商進行的考察中都會包含商業道德維度的考察。在履約過程中以及履約後，我們根據《復星旅游文化集團成本合約管理制度2.0》，對供應商展開評估。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，並在後續服務過程中考察是否按照承諾履行。此外，對於已在庫的供應商會開展年度評估，並綜合上一年度的評估，將供應商分為戰略、優秀、良好、合格、不合格、及黑名單六個等級。連續兩年被評估為不合格的供應商將在兩年內禁止參與復星旅文集團的投標。



供應商溝通

在項目過程中，我們通過郵件及電話針對項目中的問題進行及時溝通，確保一致性，保障項目順利進行。同時，每年集團採購部會組織年度高層交流，幫助建立與供應商之間良好、充分尊重的關係，提供與供應商充分交流的機會，推動未來合作。

復星FC2M大會暨全球生態供應鏈峰會



為不斷賦能消費升級時代下的供應鏈協作能力，報告期內，復星FC2M大會暨全球生態供應鏈峰會在三亞亞特蘭蒂斯舉行，本次大會以「拓展全球，生態共贏」為總主題。作為復星「快樂」業務板塊的重要組成部分，復星旅文以「智聯生態，釋放文旅新動能」為論壇主題設立生態旅文分板塊，和旅遊文化行業的垂直供應鏈企業代表，共同探討文旅市場新機遇並解構文旅業態新生，幫助在全球市場的不確定性背景下，助力疫情後家庭消費產業復甦。

5.2. 本地化貢獻

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，同時可以為本地區的環境、社會以及可持續發展做出相應的貢獻。Club Med與NGO組織Agrisud的合作，積極參與當地經濟發展，為缺乏新鮮食品的地區提供幫助，從而進一步促進本地食材供應。

支持和發展地方農業：「GREEN FARMERS」計劃



• 桂林GREEN FARMERS計劃

由於部分度假村存在本地供應無法滿足其新鮮農產品需求的情況，Club Med決定不斷強化農產品網絡，從而在其運營所在地的經濟發展中發揮積極作用。從2008年開始，Club Med與非政府組織Agrisud合作，促進若干個度假村周圍農業和農業生態的發展。

截至2020年底，Club Med已為1,600多名農民提供了支持，（自2010年以來）累計交付276噸農業生態產品。Club Med還為八個度假村周圍超過300家的生產商提供了支持，其中包括摩洛哥(Marrakech)、CAP SKIRRING(塞內加爾)、毛里裘斯(La Pointe aux Canonniers及愛必儂)、巴西(Rio das Pedras及Lake Paradise)、印度尼西亞(巴厘島)和中國(桂林)。

5.3. 合作共享

科技進步和經濟發展加速了消費者的行為和喜好的不斷演變，复星旅文一直以來堅持創新共享屬性，在中國優秀旅遊目的地打造、傳統旅遊產業升級改造、城市休閒文旅運營管理等領域展開全方位合作，不斷完善FOLIDAY旅遊休閒生態系統，強化和滿足家庭度假生活和城市生活多場景和個性化需求，攜手各方共同探索文旅產業新發展、新機遇、新征途。

复星旅文戰略攜手海南本地企業，深耕海南旅遊零售

報告期內，我們和某海南本地企業簽署戰略合作框架協議，本次簽約，將不斷促進雙方在旅遊零售、海內外客流倒入海南、優質旅遊和商業項目的開發及運營等方面進行深化合作，利用該企業強大的綜合性產業發展格局和資源以及复星旅文於全球休閒度假、旅遊服務生態系統的獨特優勢，共同發展，佈局優質旅遊和商業消費資源，打造有國際水準的創新商業運營實體和文化旅遊產品，服務國家海南戰略發展規劃。

复星旅文携旗下海外品牌參加第三屆中國國際進口博覽會



• Club Med與ESF深化現有合作擴大冰雪佈局

報告期內，复星旅文參加第三屆中國國際進口博覽會（以下簡稱「進博會」），在將更多世界級度假體驗帶給中國家庭消費者的同時，展現了對疫情防控常態化下中國市場的信心，以及作為行業龍頭企業對於行業復甦的責任與使命感。

通過進博會的交流，我們將在融創雪世界和聚隆國際旅遊度假區內新增兩家滑雪學院，引領國內專業滑雪課程，為不同年齡層和不同水平的滑雪愛好者提供同樣優質、專業、安全的滑雪課程。

回饋 ● 社會



在企業快速發展的同時，復星旅文致力於與社會共享發展。報告期內，我們通過創新和協作的方式，與社會各界攜手在關愛弱勢群體、推動社區建設、促進文化交融等方面作出貢獻，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。

6.1. 公益慈善

本集團自成立以來，只是致力於回饋社區，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，在運營地所在國家、地區及社區積極開展社區建設、志願服務、健康扶貧、教育計劃等公益慈善活動，並不斷探索公益和產品的融合，向全球傳遞快樂和幸福。

報告期內，本集團在全球公益活動累計投入總小時數達1,617小時。

社區貢獻

在發展自身業務的同時，我們始終關注社區民生問題，為促進社會和諧發展貢獻企業力量。

社區發展：Club Med積極促進地方發展

Club Med通過當地就業促進社區建設和發展。

2020年，由於新冠疫情，僅有500名GO®和GE通過近200個項目參與了22個國家的項目，Club Med對基金會捐贈的物資、現金等總值為56.4萬歐元²²。這包括對基金會的多年期撥款、Club Med支付的費用、技能轉讓的估值(工作時間內)和對當地社區的實物捐贈。此外，基金會還受益於GO®和GE在工作時間外的志願服務以及集體捐贈。Club Med及其團隊的承諾推動了客戶的承諾，並促進了Club Med基金會之友的發展。

²² 估計2017年11月至2018年12月期間對應的金額在1%以內(報告期末時，公司基金會的結果尚未完全知曉)。

志願服務：C秀助力兒童公益

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯C秀關愛每一位孩子，向殘障兒童們送去了歡聲笑語。



• 2020年9月10日，C秀「漁夫兄弟」帶著愛和希望前往三亞光明連接腦殘疾兒童中心，看望患有先天性疾病的「小天使」。我們的漁夫兄弟為小朋友們獻上了互動小舞蹈，編織愛心氣球，獻上真摯的愛和祝福。

• 2020年中秋節來臨之際，C秀參了「與愛同行——三亞市特殊教育學校中秋慰問活動」，為孩子們送上精美紀念品和互動小演出。

• 2020年11月7日，C秀公益助力脊髓性肌萎縮患兒軒軒的圓夢之旅。我們為軒軒及其家人準備了海洋風格專屬座位，再由漁夫兄弟、跑魚、Atlas和Nadia一起給軒軒送上了海洋大禮包驚喜。

健康扶貧

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯持續攜手復星基金會，繼續開展「鄉村醫生」健康扶貧項目，增強貧困地區醫務工作者的綜合業務能力，幫助改善當地醫療資源匱乏的現狀，提升醫療服務水平。

愛心助力「鄉村醫生」項目



• 「亞特好聲音」比賽現場



• 「關愛鄉村醫生」愛心義賣

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯舉辦「亞特好聲音」比賽和「關愛鄉村醫生」義賣活動，並把所有收入全部捐與上海復星公益基金會的「鄉村醫生」健康扶貧項目。同時，三亞亞特蘭蒂斯於2020年12月至2021年3月舉辦豫園夜市嘉年華，承諾每售出一張門票將向「鄉村醫生」健康扶貧項目捐贈一元錢。

教育計劃

Club Med深信「happy GO® and GE make happy GM®」。我們建立了Club Med企業基金會。該基金會動員Club Med的團隊和資源在其度假村和辦事處周圍開展一致行動。幫助弱勢兒童就是其主要工作領域之一，讓所有人都能獲得教育和娛樂。

捐建體育學校

為了讓盡可能多的年輕人一起體驗一段有意義、挑戰、教育性和娛樂的時光，我們為社區捐建體育學校，孩子們每周都會被邀請到度假村，在GO®或當地專業教育人員的帶領下充分使用設施，開展體育運動。

來自世界各地的朋友

為讓GM®、他們的孩子以及Club Med度假村周圍社區的孩子之間有更多見面機會，我們開展了「來自世界各地的朋友」計劃，通過創意工坊、藝術表演及體育活動等形式，為孩子們提供了交流的機會。報告期內，由於疫情，Club Med在全世界共5個度假村參與了該項計劃，470名兒童從中受益。

6.2. 尊重本地文化

作為文旅產業的引領者之一，本集團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、強化其文旅的轉型升級以及繼續推進當地國際化進程發展。

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，包括意大利、葡萄牙、希臘、土耳其、泰國、越南、馬來西亞、印度尼西亞等。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

為更深入地傳播運營地當地優秀的傳統文化，我們在項目設計開發時便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。

我們將「保護與發展」的共生模式應用在世界文化遺產麗江古城項目中。在前期建造時，我們選用獨具民族風格的建築形態和建築材料；在運營過程中，我們向顧客推廣具有納西特色的餐飲和手工藝品。此外，在設計熱門目的地旅遊產品時，我們以文化傳承為導向，引入當地特色文化類項目，如在香格里拉，我們積極推廣獨克宗古城內唐卡體驗、尼西土陶製作體驗等，為文化遺產注入新的活力。

自2008年以來，Club Med在非洲和歐洲度假村的探索中心都展示了一份尊重當地人、及其文化、環境和經濟的租用合約，並將其分發給所有前往旅行的GM®。

浸透著當地文化的度假村

Club Med 度假村的建築、裝飾、植被、美食等，一直以來都深受當地文化的影響。所提供的活動項目也反映了當地的風土人情，經常有舞蹈、烹飪和語言課程，以及關於東道國的講座。此外，幾乎所有的度假村每周都會舉辦針對東道國或地區的特別活動。

附錄1 复星旅文適用法律法規及內部政策清單

本集團適用法律法規

序號	法律法規名稱
1	《中華人民共和國公司法》
2	《中華人民共和國外商投資法》
3	《中華人民共和國民法典》
4	《中華人民共和國審計法》
5	《中華人民共和國專利法》
6	《中華人民共和國商標法》
7	《中華人民共和國網絡安全法》
8	《中華人民共和國消防法》
9	《中華人民共和國食品安全法》
10	《中華人民共和國消費者權益保護法》
11	《中華人民共和國環境影響評價法》
12	《中華人民共和國環境保護法》
13	《中華人民共和國環境保護稅法》
14	《中華人民共和國節約能源法》
15	《中華人民共和國水污染防治法》
16	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
17	《中華人民共和國環境噪音污染防治法》
18	《中華人民共和國城市房地產管理法》
19	《中華人民共和國水生野生動物保護實施條例》
20	《建設項目環境保護管理條例》
21	《建設項目竣工環境保護驗收管理辦法》
22	《營業性演出管理條例》

序號	法律法規名稱
23	《旅行社條例(2017修訂)》
24	《旅管業治安管理办法》
25	《公共場所衛生管理條例》
26	歐盟《通用數據保障條例》
27	《法國刑法典》
28	《法國旅遊法典》
29	《歐盟食品法律彙編》
30	《法國消費法典》
31	《法國鄉郊和海洋捕撈法典》
32	《法國公共衛生法典》
33	《法國環境法典》
34	《法國環境憲章》
35	《巴西第9,782/1999號聯邦法律》
36	《巴西第6,437/1977號聯邦法律》
37	《巴西第8,080/1990號聯邦法律》
38	《巴西消費者保護法》(第8.078/90號法律)
39	《巴西互聯網法及其法令》(第12.965/14號法律及第8.771/16號法令)
40	《巴西聯邦憲法》
41	《巴西勞工法》
42	《巴西清潔公司法》
43	《馬爾代夫旅遊法》(第2/99號法律)
44	《馬爾代夫旅遊度假村消防安全標準法規》(第2015/R-43號法規)
45	《馬爾代夫環境保護及保存法》(第4/93號法律)

序號	法律法規名稱
46	《馬爾代夫防止貪污法》(第2/2000號法律)
47	《馬爾代夫商業登記法》(第18/2014號法律)
48	《馬爾代夫公司法》(第10/96號法律)
49	《馬爾代夫就業法》
50	《馬爾代夫企業利得稅法》(第5/2011號法)
51	《馬爾代夫商品及服務稅法》(第10/2011號法)
52	《美國法典》第49章第41712條
53	《美國聯邦法規》第14章第399.80條
54	《美國聯邦法規》第14章第399.83條
55	《美國聯邦法規》第14章第399.84條
56	《美國聯邦法規》第14章第380條
57	《美國聯邦法規》第14章第399.85條
58	《美國聯邦法規》第14章第399.88條
59	《美國聯邦法規》第14章第399.89條
60	《美國聯邦法規》第14章第257部條
61	《美國聯邦法規》第14章第382.9條

本集團主要內部政策

序號	內部政策名稱
1	《公司章程》
2	《全面風險管理指引(試行)》
3	《廉政風險評估暨紅、黃、綠燈管理辦法》
4	《廉潔從業管理規定》
5	《公務活動收受禮金禮品管理辦法》
6	《反洗錢工作指引》
7	《反舞弊管理規定》
8	《舉報人、證人保護和獎勵辦法》
9	《复星旅游文化集團環境、健康和安全(EHS)政策》
10	《复星旅文EHSQ績效指標管理制度》
11	《复星旅文集團環境健康安全責任制》
12	《复星旅文食品安全管理制度》
13	《复星旅文客戶服務與產品質量監督管理規定》
14	《复星旅文信息安全管理規定》
15	《复星旅文集團客戶服務禮儀規範指南》
16	《復遊會管理章程》
17	《复星旅文集團員工手冊》
18	《复星旅文集團招聘面試及錄用管理規定》
19	《复星旅文薪酬及福利管理規定》
20	《复星旅文集團考勤與假期管理規定》
21	《复星旅文集團認可計劃》
22	《复星旅文集團勞動合同管理規定》
23	《复星旅文集團獎懲管理規定》
24	《复星旅文集團外籍、港澳臺員工管理規定》
25	《复星旅文集團成本合約管理制度》

序號	內部政策名稱
26	《空中設備操作手冊》
27	《复星旅文集团開發管理中心招標採購作業指引》
28	《复星旅文公共場所衛生管理制度》
29	《复星旅文傳染病防治管理程序》
30	《复星旅文突發事件處置及報告管理制度》
31	《复星旅文投資項目重大風險預警及處置管理辦法》
32	《复星旅文非上市股權投資項目投後管理報告及財務報表管理細則》
33	《复星旅文股權投資項目估值指引》
34	《复星旅文委派董事、監事、高管人員議事指導手冊》
35	《复星旅文責任投資管理辦法(試行)》
36	《复星旅文投資業務管理辦法(試行)》
37	《旅遊地產投資項目預審實施細則》
38	《复星旅文投資決策委員會管理辦法2020版》
39	《复星旅文「FOLIDAY-ICARE」服務體系管理制度》
40	《复星旅文固體廢棄物管理制度》
41	《复星旅文酒店、度假村開業前EHSQ檢查制度》
42	《复星旅文諾如病毒等感染性胃腸炎控制指南》

附錄2 复星旅文Club Med度假村全球運營地點清單

編號	度假村名稱	床位數目	開業時間 ⁽¹⁾	房間數目	星級 ⁽²⁾	位置	開業年份 ⁽³⁾	類型	經營模式 ⁽⁴⁾
歐非中東									
1	AGADIR	843	全年	374	3	摩洛哥	1967	陽光	租賃
2	ALBION	618	全年	260	5	毛里裘斯	2007	陽光	租賃
3	ALBION VILLAS	157	全年	27	5	毛里裘斯	2010	陽光	租賃
4	ARCS EXTREME	568	季節性	284	3	法國	1980	山地	租賃
5	BODRUM	502	季節性	242	4	土耳其	1995	陽光	管理
6	CAP SKIRRING	415	季節性	205	4	塞內加爾	1973	陽光	租賃
7	切法畫度假村	645	全年	322	5	意大利	2018	陽光	租賃
8	CERVINIA	456	季節性	199	4	意大利	2001	山地	租賃
9	CLUB MED 2	377	全年	184	5	CM2	1992	陽光	擁有
10	DA BALAIA	798	季節性	389	4	葡萄牙	1986	陽光	租賃
11	DJERBA LA DOUCE	1,070	季節性	520	3	突尼斯	1975	陽光	租賃
12	GRAND MASSIF CHALETs	78	雙季	37	5	法國	2019	山地	租賃
13	大山地SAMOENS 莫瑞蘭	941	雙季	420	4	法國	2017	山地	租賃
14	GREGOLIMANO	974	季節性	460	4	希臘	1978	陽光	擁有
15	KAMARINA	1,632	季節性	686	3	意大利	1981	陽光	租賃
16	KEMER	939	季節性	463	3	土耳其	1977	陽光	擁有
17	LA PALMYRE ATLANTIQUE	1,169	季節性	404	4	法國	2003	陽光	租賃
18	LA PLAGNE 2100	587	季節性	339	4	法國	1990	山地	租賃
19	LA POINTE AUX CANONNIERS	873	全年	393	4	毛里裘斯	1973	陽光	租賃
20	LA ROSIERE	877	雙季	395	4	法國	2020	山地	租賃
21	LES ARCS PANORAMA	965	雙季	433	4+5	法國	2018	山地	租賃
22	L'ALPE D'HUEZ LA SARENNE	996	雙季	450	4	法國	1985	山地	租賃
23	MARRAKECH LA PALMERAIE	869	全年	356	4+5	摩洛哥	2004	陽光	租賃
24	OPIO EN PROVENCE	910	季節性	429	4	法國	1989	陽光	租賃
25	PALMIYE	1,777	季節性	722	4	土耳其	1988	陽光	管理
26	培瑟-瓦蘭德度假村	730	雙季	281	4	法國	2005	山地	租賃

編號	度假村名稱	床位數目	開業時間 ⁽¹⁾	房間數目	星級 ⁽²⁾	位置	開業年份 ⁽³⁾	類型	經營模式 ⁽⁴⁾
27	PRAGELATO	701	雙季	273	4	意大利	2012	山地	租賃
28	SAINT-MORITZ ROI SOLEIL	584	季節性	304	4	瑞士	1963	山地	租賃
29	SERRE-CHEVALIER	985	雙季	349	3	法國	2001	山地	租賃
30	TIGNES VAL CLARET	498	季節性	228	4	法國	1975	山地	租賃
31	VAL D'ISERE	554	季節性	275	4+5	法國	1978	山地	租賃
32	VAL THORENS	776	季節性	384	4	法國	2014	山地	租賃
33	VALMOREL	896	雙季	415	4+5	法國	2011	山地	租賃
34	VALMOREL CHALET	311	雙季	59	5	法國	2011	山地	租賃
35	VITTEL ERMITAGE	194	季節性	104	4	法國	1973	陽光	租賃
36	VITTEL LE PARC	827	季節性	363	3	法國	1973	陽光	租賃
37	YASMINA	812	季節性	343	4	摩洛哥	1969	陽光	租賃
美洲									
1	CANCUN YUCATAN	1,314	全年	501	4+5	墨西哥	1976	陽光	擁有
2	COLUMBUS ISLE	536	全年	236	4	巴哈馬	1992	陽光	擁有
3	IXTAPA PACIFIC	793	全年	296	4	墨西哥	1981	陽光	擁有
4	LA CARAVELLE	830	全年	378	4	法國 (瓜德羅普島)	1974	陽光	租賃
5	LAKE PARADISE	968	全年	377	4	巴西	2016	陽光	租賃
6	LES BOUCANIERS	646	全年	291	4	法國 (馬提尼克島)	1969	陽光	擁有
7	米切斯	882	全年	335	5	多米尼加共和國	2019	陽光	租賃
8	蓬塔卡納	1,739	全年	631	4+5	多米尼加共和國	1981	陽光	擁有
9	里奧達斯佩德拉斯	823	全年	379	4+5	巴西	1988	陽光	擁有
10	SANDPIPER	1,001	全年	307	4	美國	1987	陽光	擁有
11	TRANCOSO	634	全年	255	4	巴西	2002	陽光	擁有
12	TURQUOISE · 特克斯和凱科斯群島	580	全年	291	4	特克斯和 凱科斯群島	1985	陽光	租賃

編號	度假村名稱	床位數目	開業時間 ⁽¹⁾	房間數目	星級 ⁽²⁾	位置	開業年份 ⁽³⁾	類型	經營模式 ⁽⁴⁾
亞太地區									
1	峇里島	902	全年	393	4	印尼	1986	陽光	擁有
2	北大壺	458	季節性	176	4	中國	2016	山地	管理
3	民丹島	656	全年	308	4	印尼	1996	陽光	租賃
4	珍拉丁海灘	681	全年	297	4	馬來西亞	1979	陽光	擁有
5	CLUB MED JOYVIEW安吉度 度假村	810	全年	300	4	中國	2018	JoyView	管理
6	CLUB MED JOYVIEW北戴河 黃金海岸度假村	780	全年	298	4	中國	2018	JoyView	管理
7	桂林	847	全年	350	4	中國	2013	陽光	管理
8	石垣島	585	全年	181	4	日本	1999	陽光	租賃
9	卡尼島	584	全年	272	4+5	馬爾代夫群島	2000	陽光	租賃
10	卡尼島翡翠島別墅	104	全年	52	5	馬爾代夫群島	2015	陽光	租賃
11	普吉島	799	全年	340	4	泰國	1985	陽光	擁有
12	北海道SAHORO	659	季節性	208	4	日本	1988	山地	租賃
13	三亞	957	全年	384	4	中國	2016	陽光	管理
14	北海道TOMAMU	964	雙季	341	4	日本	2018	山地	管理
15	亞布力	697	季節性	279	4	中國	2010	山地	管理
16	Club Med Joyview北京延慶 度假村	772	全年	307	4	中國	2019	JoyView	管理

附註：

(1) 全年度假村全年開放。季節性度假村於每年的夏季或冬季開放。雙季度假村於每年的夏季及冬季開放。

(2) 「3」： 三星級度假村

「4」： 優質四星級度假村

「4+5」： 具有五星級空間的四星級度假村

「5」： 五星級豪華度假村、別墅及小木屋以及Club Med 2遊輪，現統稱為Exclusive Collection

(3) 這包括重新開業的年份。

(4) 除另有所述者外，我們全資擁有下述自持經營模式下的度假村的物業控股公司。

附錄3 复星旅文Green Globe認證清單

序號	地區
北美	
1	La Caravelle
2	Les Boucaniers
3	Ixtapa Pacific
4	Cancun Yucatan
5	蓬塔卡納
6	Sandpiper Bay
7	Turkouise
南美	
8	Lake Paradise
9	Rio da Padras
10	Trancoso
非洲	
11	Agadir
12	Cap Skirring
13	Djerba la Douce
14	Marrakech la Palmeraie
15	Yasmina

序號	地區
中東	
16	La Plantation d'Albion
17	Villas d'Albion
18	Bodrum Palmiye
19	Kemer
20	La Pointe aux Canoniers
21	Palmiye
亞太地區	
22	桂林
23	三亞
24	巴厘島
25	民丹島
26	珍拉丁灣
27	普吉島
28	石垣島
29	北海道佐幌
30	卡尼島
31	翡諾島
32	途瑪都

序號	地區
歐洲	
33	Aime la Plagne (ferm. 2020)
34	Alpe d'Huez la Sarenne
35	Arcs Panorama
36	Grand Massif Samoens
37	La Palmyre Atlantique
38	La Plagne 2100
39	Opio
40	Peisey Vallandry
41	Serre Chevalier
42	Tignes Val Claret
43	Valmorel
44	Val D Isere
45	Chalets de Valmorel
46	Val Thorens Sensations
47	Vittel Ermitage
48	Vittel Le Parc
49	Cefalu
50	Da Balaia
51	格雷高里曼諾
52	Kamarina
53	Pragelato
54	St Moritz

附錄4 香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
A. 環境		
層面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。 註： 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	4.關愛地球
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放資料。	4.3.應對氣候變化 4.4.資源使用與排放
關鍵績效指標A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.3.應對氣候變化
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.4.資源使用與排放
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.4.資源使用與排放
關鍵績效指標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。	4.3.應對氣候變化 4.4.資源使用與排放 計劃在未來開展目標訂立和管理工作
關鍵績效指標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。	4.4.資源使用與排放 計劃在未來開展目標訂立和管理工作

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
層面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。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	4.3.應對氣候變化 4.4.資源使用與排放
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.3.應對氣候變化
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.4.資源使用與排放
關鍵績效指標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。	4.3.應對氣候變化 計劃在未來開展目標訂立和管理工作
關鍵績效指標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。	4.4.資源使用與排放 計劃在未來開展目標訂立和管理工作
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	包裝材料並不是本集團運營的重要議題
層面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。	4.1.環境管理方針 4.2.生態呵護
關鍵績效指標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。	4.1.環境管理方針 4.2.生態呵護
層面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。	計劃在未來開展精細化管理
關鍵績效指標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。	4.3 應對氣候變化

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
B.社會		
僱傭及勞工常規		
層面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) 對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3.多元平等
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	3.1.多元、包容與平等
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	報告期內，本集團的僱員 ²³ 總流失率為32% 按性別： 男性流失率：35%； 女性流失率：27% 按年齡： 18-30歲流失率：46%； 31-40歲流失率：45%； 41-50歲流失率：39%； 51歲以上流失率：44% 按地區： 亞洲流失率：24%； 歐洲流失率：19%； 非洲流失率：2%； 北美洲流失率：77%； 南美洲流失率：58%； 大洋洲流失率：29%

²³ 流失率計算方式為：報告期流失人數／((期初總員工數+期末總員工數)／2)

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
層面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。	3.4.職業健康與安全
關鍵績效指標B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工傷亡故的人數及比率。	3.4.職業健康與安全
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	報告期內，本集團(不含Club Med)員工因工傷損失工作日369.62天
關鍵績效指標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。	3.4.職業健康與安全
層面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。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	3.3.人才發展
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	3.3.人才發展
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	3.3.人才發展
層面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的資料。	3.1.多元、包容與平等
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.1.多元、包容與平等
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	報告期內本集團未發生有關童工及強制勞工的案例。

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
營運慣例		
層面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。	5.1.可持續採購
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	5.1.可持續採購
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及相關執行及監察方法。	5.1.可持續採購
關鍵績效指標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。	5.1.可持續採購
關鍵績效指標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。	5.1.可持續採購
層面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、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。	2.責任運營
關鍵績效指標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
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.3.貼心服務
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	2.1.商業道德
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	2.2.安全保障
關鍵績效指標B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	2.3.貼心服務

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		索引
層面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。	2.1商業道德
關鍵績效指標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。	2.1商業道德
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	2.1商業道德
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及與員工提供的反貪污培訓。	2.1商業道德
社區		
層面B8社區投資		
一般披露	有關以參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮小區利益的政策。	6回饋社會
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	6.1公益慈善 6.2尊重本地文化
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	6.1公益慈善 6.2尊重本地文化

附錄5 可持續發展目標內容索引

可持續發展目標(SDGs)	倡議介紹	2020環境、社會與管治報告
SDG1. 無貧窮	通過消除絕對貧困和確立為了所有人的社會保障制度，在所有地方結束貧困	6.1 公益慈善
SDG3. 良好的健康與福祉	以可預防的水平管理疾病，提供必需的保健服務並構建普遍的醫療保障體系	3.4 職業健康與安全 6.2 尊重本地文化
SDG5. 性別平等	消除對女性的差別化，保障女性在經濟、社會的所有領域平等參與	3.1 多元、包容與平等 3.2 員工關懷
SDG6. 清潔飲水和衛生設施	保障安全的飲用水和衛生設施，實現減少水污染和水資源管理等目的	4.4 資源使用與排放
SDG7. 經濟適用的清潔能源	以適當價格提供可靠，現代化的可持續能源	4.4 資源使用與排放
SDG8. 體面工作和經濟增長	支持小規模創業，保護勞動者權利，提供優質就業崗位	3.3 人才發展 5.2 本地化貢獻 6.2 尊重本地文化
SDG9. 產業、創新和基礎設施	建立安全的社會基礎設施並應用環保的研究技術，鼓勵包容性和可持續的工業化	4.1 環境管理方針
SDG10. 減少不平等	保障機會平等，減少結果的不平等	3.1 多元、包容與平等 5.3 合作共享
SDG11. 可持續城市和社區	確保城市和居住區的包容性、安全性、復原力和可持續發展	4.2 生態呵護 6.2 尊重本地文化
SDG12. 負責任消費和生產	實現可持續的生產和消費，努力減少廢棄物的產生	2.2 安全保障 2.3 貼心服務 4.4 資源使用與排放 5.1 可持續採購

可持續發展目標(SDGs)	倡議介紹	2020環境、社會與管治報告
SDG13. 氣候行動	應對氣候變化及其引發的自然災害，強化恢復和重建的能力	4.3 應對氣候變化 6.2 尊重本地文化
SDG14. 水下生物	保護海洋資源，鼓勵可持續的漁業	4.2 生態呵護
SDG15. 陸地生物	保護森林、濕地、山區等所有陸地生態系統，保護生物多樣性，防止沙漠化	4.2 生態呵護
SDG16. 和平、正義與強大機構	增進和平和包容的社會，完成接近正義的透明治理結構	2.1 商業道德 3.1 多元、包容與平等

附錄6 詞彙定義

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
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
審核委員會	董事會審核委員會
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
企業管治守則	上市規則附錄十四所載企業管治守則
中國	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，本公告中凡提述「中國」並不包括香港、澳門及台灣
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
本公司	復星旅游文化集團(前稱復星旅游文化集團(開曼)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旗下一個海灘酒店品牌，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
董事	本公司董事
EBITDA	除利息、稅項、折舊及攤銷前盈利
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
戰略委員會	董事會戰略委員會
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。

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
弗若斯特沙利文行業報告	由弗若斯特沙利文(北京)諮詢有限公司上海分公司(為一家全球市場研究及諮詢公司，為獨立第三方)編製的獨立市場研究報告
本集團、我們	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
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一併由聯交所運作
迷你營	兒童學習及玩樂俱樂部的品牌
報告期	2020年1月1日至2020年12月31日
聯交所	香港聯合交易所有限公司
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)
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
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。
歐非中東	歐洲、中東及非洲，就本集團而言亦包括土耳其
復遊城	本集團大型綜合旅遊目的地的品牌名
總建築面積	總建築面積
尊享會員	Club Med尊享會員忠誠度計劃的會員
提名委員會	董事會提名委員會
薪酬委員會	董事會薪酬委員會