

FOSUN Holiday
复星旅文

复星旅游文化集团 FOSUN TOURISM GROUP
根据开曼群岛的法律注册成立的有限公司
(股份代号: 01992)

2024 环境、社会及管治报告

共創快樂、
可持續的度假生活



FOSUN Holiday
复星旅文



目 錄

關於本報告 003

董事長致辭 005

董事會聲明 007

亮點績效 009

關於我們

我們的業務 013

企業管治 017

行為守則與合規 027

可持續治理

可持續发展战略 035

2030 可持續發展目標及進展 037

可持續发展管治 039

可持續能力建設 041

利益相關方溝通 043

實質性評估 045

UN SDGs 回應 047

責任運營

保障安全 051

服務消費者 060

構建信任 068

關愛地球

我們的承諾與策略 075

氣候變化與應對 079

水資源管理 093

生態保護 098

排放物管理 105

多元平等

平等、多元與包容 117

助力員工成長 130

關愛員工 137

協同發展

供應鏈管理 146

可持續採購 150

回饋社會

美好社區 160

人文關懷 165

與海洋共生 167

附錄

GRI 內容索引 170

詞彙釋義 175

驗證聲明 177

讀者意見回饋表

179



關於本報告

本報告是本公司發佈的第七份環境、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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2025 年第一季度。

報告範疇

如無特殊說明，本報告範疇與本公司報告期年度報告（以下簡稱「2024 年年報」）一致，涵蓋本公司及其附屬公司。

編制依據

本報告編制遵循《ESG 報告指引》並參照《GRI 可持續發展報告標準》進行編制。

本報告內容是按照一套系統化程序釐定的。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、收集相關材料和資料、根據資料編制報告以及對本報告中的資料進行檢視等。

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：本報告採用量化資料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《2023 年環境、社會及管治報告》使用一致的資料統計方法。

「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件。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。

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：fosunholiday.esg@fosunholiday.com

來函：中國上海市虹口區飛虹路 118 號 T1 棟 16 樓

董事長致辭

始於消費者之需，秉持利他之心，行於提質升級。复星旅文始終秉持「度假讓生活更美好」的使命，在踐行全球化和輕資產發展戰略的過程中，關注為各利益相關方創造長期價值，致力於為全球家庭帶來更多快樂、可持續的度假生活。

我們堅信，唯有不斷創新和融合，才能全面擁抱未來的可持續發展。不論是打造具有多項「世界雪場之最」的一站式冰雪主題旅遊度假目的地，還是启动全球獨一無二的 AI 主題海南超級地中海度假區建設，2024 年的复星旅文持續在創新和轉型的道路上馳騁。首創精緻「一價全包」度假模式的 Club Med，今年全新升級「樂於關懷」（Happy To Care）可持續發展戰略，加速可持續業務轉型。

董事長 徐曉亮

作為全球經濟的重要組成部分，旅遊業直面氣候變化挑戰，亦是應對全球氣候和生態危機的行動者。复星旅文積極響應國家「雙碳」政策的號召，開展各項綠色行動。我們創新節能減碳技術，通過行動不斷提升員工、合作夥伴以及客戶的環保意識，2024 年能耗強度較 2023 年下降 7%，溫室氣體排放強度較 2023 年下降 4%。我們亦關注生物多樣性，積極參與領航鯨、海龜等海洋生物救助行動，保障動物福利，目前我們旗下絕大多數酒店和度假村已獲取可持續旅遊或綠色建築認證。

今天的复星旅文由來自 110 多個國家的 19,733 名熱情專業的員工組成，包容的價值觀已深深融在复星旅文的基因中。我們的每一家酒店和度假村都融合匯聚了世界各地的語言、文化和風情。我們堅持本地僱傭和本地採購策略促進當地社區的發展，報告期內，本集團中國區本地僱傭比例達 85%。

2024 年，在全球員工與合作夥伴的支持下，复星旅文繼續獲評 MSCI ESG 評級最高等級「AAA」；首次入選標普全球《可持續發展年鑒 2025》；首年納入富時羅素 ESG 評級，位列酒店子行業全球同業第二名；連續四年被納入恒生可持續發展企業基準指數系列成份股並獲得「A」評級。

展望 2025 年，我們將繼續發揮全球化佈局與運營優勢，全力打造綠色的創新獨家產品，將复星旅文打造成全球領先的可持續旅遊休閒度假集團，為全球家庭帶來更多快樂、可持續的度假生活。

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，針對環境、社會及管治系統的有效性及本集團環境及社會關鍵績效指標的表現定期向董事會匯報。2024 年，本公司 ESG 委員會共舉行了兩次會議，具體會議成果可參考本報告《可持續發展管治》章節。

本公司於 2024 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。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回應。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 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、目標、進展和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方及業務所在的社區創造長遠價值。



亮點績效



財務

財務績效



營業收入
170.0 億元



環境

環境績效

- 能耗強度（按收益計）**385.1** kWh/萬元收入人民幣，較 2023 年上升 **7%**
- 溫室氣體排放強度（按收益計）**142.3** kgCO₂e/萬元人民幣，較 2023 年上升 **4%**
- 淡水取水密度（按收益計）**4.6** m³/萬元人民幣，較 2023 年上升 **8%**
- **89%** 的 Club Med 度假村獲得 Green Globe 認證



社會

社會績效

- 客戶滿意度整體平均：**91%**
- 客戶投訴處理完成率：**100%**
- **0** 起隱私洩露重大事故
- 僱員總數：**19,467** 人
- 女性員工佔比：**40.6%**
- **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：**1,382,857** 小時
- 員工受訓百分比：**100%**
- 評選出 **13** 名新晉合夥人
- 三亞亞特蘭蒂斯與太倉阿爾卑斯國際度假區本地採購比例分別為 **70%** 和 **80%**，Club Med 從當地度假村所在國家的採購比例達到 **65%**
- 公益累計資源投入約 **151** 萬元，公益累計時間投入超過 **11,000** 小時



01

關於我們

我們的業務

企業管治

行為守則與合規

我們的業務

關於复星旅文

复星旅遊文化集團是聚焦休閒度假的全球領先的綜合性旅遊集團之一，於 2018 年在香港聯交所主機板上市 (01992.HK)，是复星集團「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。我們的使命是「度假讓生活更美好」，致力於引領度假生活，智造全球領先的家庭休閒度假生態系統。

复星旅文不斷進行戰略創新和變革，近年來，复星旅文明確了「度假式生活」和「生活式度假」兩大維度的發展戰略，提出 IP 運營 + 會員運營兩大戰略路徑，並強化全球運營、「運營 + 投資」雙輪驅動、輕重結合以及生態融通四大能力支撐，使得复星旅文能夠更好地適應市場變化和滿足消費者需求。

截至 2024 年 12 月 31 日

實現收入約人民幣
170.0 億元



業務概況

經過多年的發展，本集團旗下品牌及產品包括在全球 40 多個國家和地區運營的 70 餘座酒店及度假村。我們旗下包括「Club Med 及其他」、「三亞亞特蘭蒂斯」、「度假資產管理中心」和「复遊會及相關業務」四大業務板塊。

Club Med 及其他

- 地中海俱樂部（Club Med）總部設於法國，始創於 1950 年，是提供以體驗為導向的一價全包高端假期的全球領導者。
- 地中海·白日方舟 (Club Med Urban Oasis) 城市度假系列
- 地中海·鄰境（Club Med Joyview）聚焦城市周邊遊系列
- Club Med Exclusive Collection 精緻一價全包的升級體驗系列



三亞亞特蘭蒂斯

- 一站式海洋主題的高端綜合度假目的地，匯集酒店、水世界、水族館、國際會展、餐飲、娛樂、購物、演藝八大業態於一體



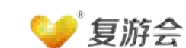
度假資產管理中心

- 太倉阿爾卑斯國際度假區 一站式綜合旅遊目的地
- 麗江地中海國際度假區 一站式國際旅遊目的地

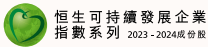


复遊會及相關業務

- 复遊會為复星旅文全球會員運營平台，會員包括 Club Med、三亞亞特蘭蒂斯及复星旅文旗下各業務板塊會員



獎項榮譽

ESG 評級	2024 年成績
	MSCI ESG 評級自 2022 年起保持「AAA」 ¹
	入選標普全球《可持續發展年鑑 2025》 入選標普全球《可持續發展年鑑（中國版）2024》，並獲頒「行業最佳進步企業」
	連續四年被納入恆生可持續發展企業基準指數系列，並獲得「A」評級

獎項 / 榮譽	頒獎機構 / 主辦單位	獲獎品牌 / 實體 / 旅遊目的地	獎項 / 榮譽	頒獎機構 / 主辦單位	獲獎品牌 / 實體 / 旅遊目的地
最受尊崇企業	《機構投資者》	复星旅遊文化集團	第十一屆旅遊服務業卓越僱主	最佳東方	三亞亞特蘭蒂斯
新財富最佳 IR 港股公司	《新財富》	复星旅遊文化集團	年度旅遊度假綜合體	第十九屆中國文旅星光獎	三亞亞特蘭蒂斯
最佳 ESG 獎	中國卓越 IR 評選	复星旅遊文化集團	最受高淨值人群青睞度假酒店品牌第一	胡潤百富	三亞亞特蘭蒂斯
2024 年度亞洲最佳管理團隊	《機構投資者》	复星旅遊文化集團	年度地標酒店	環旅行	三亞亞特蘭蒂斯
年度創新消費場景	澎湃	Club Med	LEED v4 金級認證	美國綠色建築委員會	太倉阿爾卑斯國際度假區
年度精緻度假先鋒	財經網	Club Med	年度冰雪旅遊示範區	第八屆龍雀獎	太倉阿爾卑斯國際度假區
年度休閒度假先鋒品牌	文匯報 × 新民晚報	Club Med	2025 最佳冰雪主題度假目的地	GO Travel 酒店旅遊臻選大賞	太倉阿爾卑斯國際度假區
2024 年度卓越至臻親子酒店	21 世紀經濟報導	Club Med	年度家庭友好度假目的地	上海 BANG	太倉阿爾卑斯國際度假區

¹ 自 2024 年 8 月至本報告發佈日，本集團未被列为 MSCI ESG 评级的企业之一。

行業協會

本集團積極回應國際與國內的可持續發展倡議，主動加入行業協會組織，與全球行業同仁共同推動全球和行業的可持續發展，致力於成為本行業 ESG 發展和實踐的領導者之一。

行業協會	擔任職位
全聯旅遊業商會	董事長徐曉亮擔任副會長
其他成員企業行業協會加入情況 ²	



² 非詳盡列舉

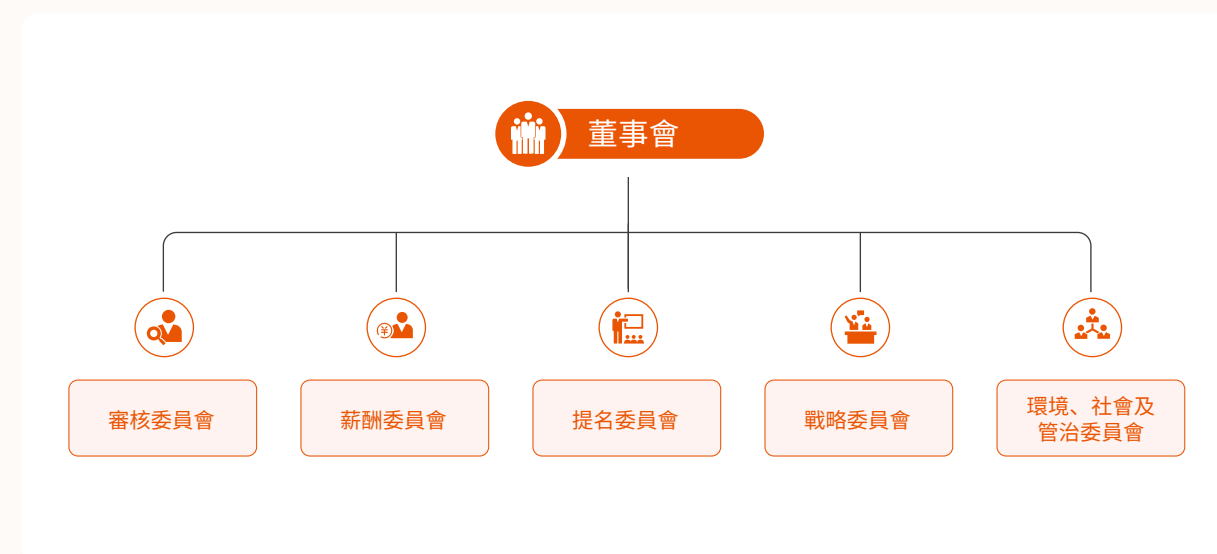
企業管治

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，持續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

我們深知良好的公司管治對提高投資者對公司的信心具有重要意義。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、運作和在《上市規則》和監管規定下的職責及義務充分了解。

❖ 多元化管理



本公司建立了完善的企業管治架構，由董事會負責領導及監督集團的業務、戰略決策和表現，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，以審查專項事宜。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。

根據《董事提名政策》，所有董事委任均遵守用人唯才的原則，各委員會成員均具備相關行業經驗及專業知識，並定期通過多種培訓提升能力以勝任職責。我們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，確保本公司的一名或多名董事具備財務經驗及相關行業經驗。

截至 2024 年底，本公司董事會由 9 名董事構成，包括 3 位執行董事，2 位非執行董事，4 位獨立非執行董事，其中女性董事一名。董事會認識到性別多元化的重要性及益處，將繼續主動採取措施選拔女性候選人，以加強董事會成員的性別多元化。我们关注獨立和非執行董事的代表性，截至 2024 年底執行董事的比例未超过 1/3。

自上市以來，本公司外聘核數師安永會計師事務所已為本公司出具 7 年的「獨立核數師報告」。我們制訂了審計機構甄選的程序並設定相關標準，盡可能保證選聘具有適當技能、知識和經驗的外部審計師。

❖ 績效與薪酬

本公司人力資源部負責定期回顧薪酬評估機制及制訂浮動薪酬（短期及長期）的目標及指標，並將相關建議提交薪酬委員會和董事會核准，確保本公司薪酬機制與本公司業務發展需求保持一致，且與董事薪酬水準適當。

為持續提升复星旅文的可持續發展表現，本公司將 ESG 表現與執行董事、高級管理層及業務負責人的績效掛鉤。「ESG 考核指標」包括 ESG 風險管理、責任投資管理、ESG 體系建設、主要經營實體中的碳中和計劃達成率。「ESG 考核指標」會根據業務發展不斷優化。

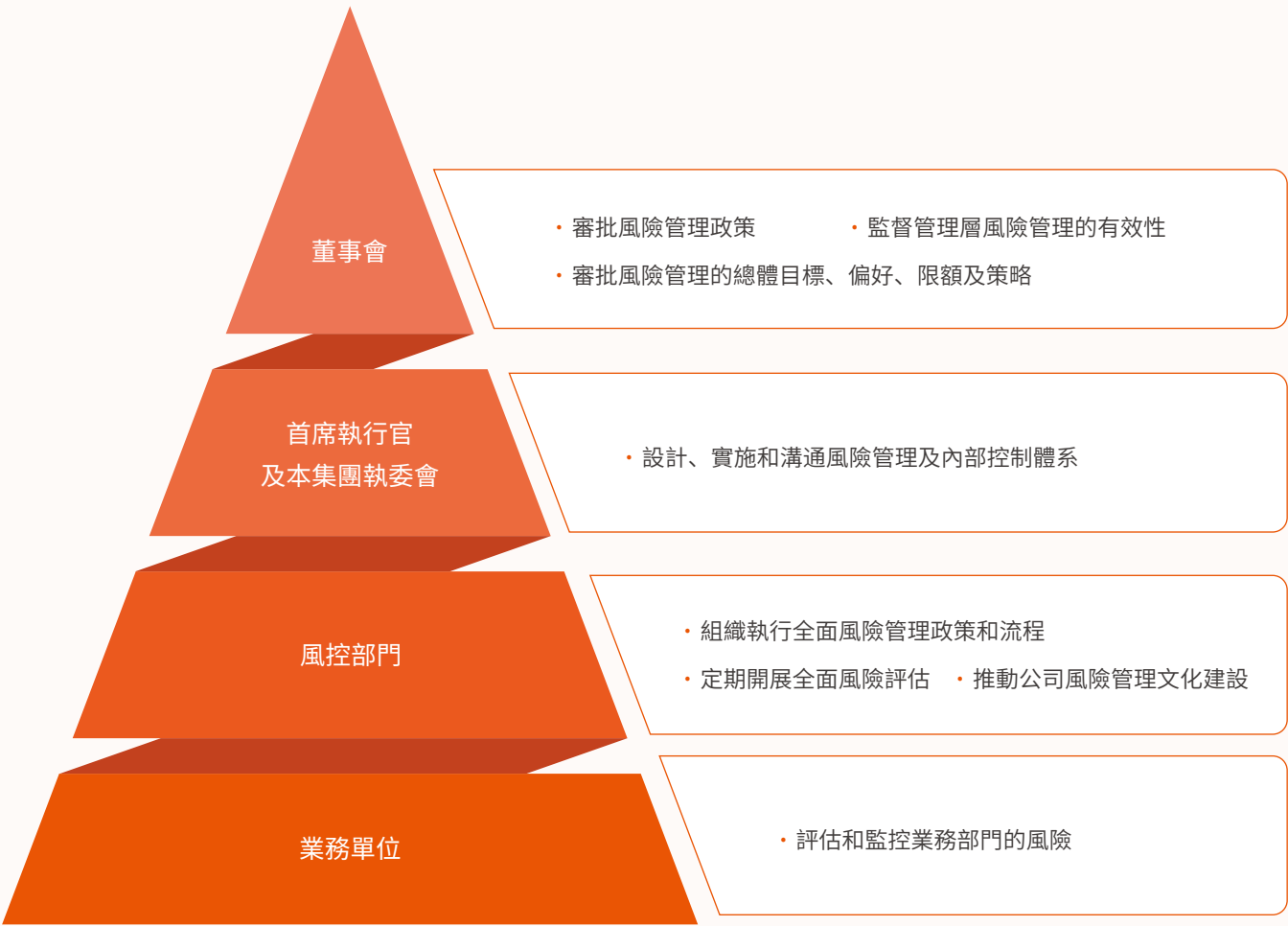
我們所設定的長期浮動薪酬面向本公司執行董事和非執行董事（獨立非執行董事除外），通過授予限制性股票和（或）股份期權激勵董事為本公司創造長期價值。詳細內容可參考本報告《人才吸引與激勵》章節。

全面風險管理

我們基於 COSO（Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission）企業風險管理整合框架，於 2024 年修訂《复星旅遊文化集團全面風險管理指引》，並每年對相關的風險管理政策文件進行審閱和必要的更新，建立本集團全面風險管控機制。我們通過實質性評估識別並將 ESG 風險納入全面風險管理，我們亦定期進行新興風險的識別與評估，並在全集團範圍內開展風險文化建設。

❖ 風險管治架構

我們已建立覆蓋本集團所有業務部門及成員企業的風險管理組織體系，董事會是本集團全面風險管理的最高決策機構。

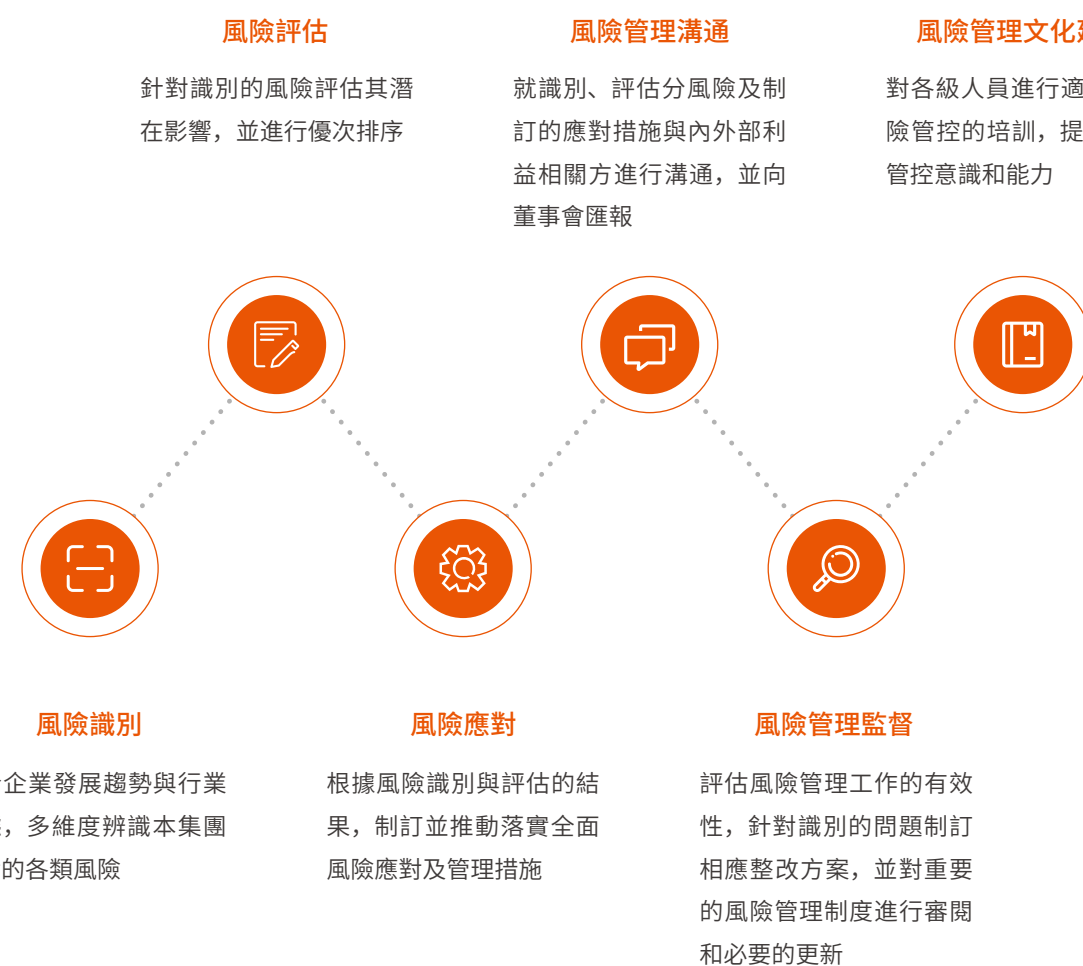


此外，我們建立風險管理「四道防線」，分離和確保風險管理體系的職能獨立。



❖ 風險管理機制

我們的風險管理模式側重於集團風險管理的不斷改進，共包含六個關鍵步驟：風險識別、風險評估、風險應對、風險管理溝通、風險管理監督和改進以及風險管理文化建設。本集團定期分析全面風險管理體系的設計和執行結果，確保全面風險管理工作的實施和有效性，並通過監督活動發現風險管理薄弱環節，不斷完善全面風險管理機制。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，並每年開展風險敞口審查。



❖ 風險分類

我們將風險分為企業風險與 ESG 風險兩個維度，具體的風險類別如下：



❖ 合規風險管理

我們定期審視相關政策制度的有效性，並根據最新法律規定修訂政策，及時改進本集團合規合法的管理能力。我們訂閱「威科先行法律信息庫」外部專業法規資料庫，及時接收有關合規治理、ESG 管理等前沿動態和更新情況，確保法律法規收集的完整性。新法規頒佈後，我們第一時間與業務部門溝通宣貫，明確合規方案和注意事項。此外，本公司法務部通過每月開展定期會議與業務部門溝通法規更新要求，進一步保障本集團的合規運營。報告期內，我們在新員工培訓課程中納入合規營銷、知識產權及數據合規相關主題。

我們亦積極參加外部研討交流活動，並為內部董事及員工組織及時的合規培訓。我們在開展成員企業商業道德審計和供應商審核時亦關注合規風險的識別和整改，確保本集團業務運營合法合規。報告期內，本集團未出現因違法違規導致的罰款情況。

✧ 新興風險識別

新興風險識別是本集團風險管理機制的重要部分，這包括由於外部環境變化新近出現或正在改變的，可能會對集團造成嚴重負面影響的，需要及時採取有效措施進行防範和處置的風險。我們對新興風險進行持續的識別、評估、監察及匯報，對已確定的風險進行深入分析，以明確其潛在的中長期影響並制訂對應緩解措施。

報告期內，我們開展了新一輪評估與分析，識別出 2024 年的新興風險為地緣政治衝突風險和網路資訊安全風險，進行了影響評估並已制訂相應緩解及管理措施：

新興風險	地緣政治衝突風險	網路信息安全風險
風險描述	近年來，隨著全球範圍內的局部緊張態勢不斷升級，局部衝突頻發，地緣政治衝突風險逐步加劇。俄烏衝突和巴以衝突均對全球造成了深遠的影響，如供應鏈中斷、大宗商品價格上漲、合規問題等。	人工智能等新興技術的應用可以為工作生活帶來便利，大幅提高生產效率。企業在加快部署人工智能等新技術應用系統時，也面臨多樣化的網路信息安全風險，如隱私數據洩露、數字化系統中斷、惡意軟件、虛假信息與錯誤信息等。
業務影響	地緣政治衝突風險帶來的主要影響包括大宗商品價格上漲、交通中斷以及潛在合規問題。 地緣衝突造成的交通中斷一方面會引起供應鏈中斷與物流成本上升，對我們的採購商品運輸造成阻礙，影響我們的正常運營。另一方面，我們潛在消費者的出行交通也可能受到影響，造成度假村預定量下降，最終對我們的營收產生負面影響。 此外，地緣衝突過程中亦會有國際社會對國家、地區、企業及個人的制裁，這可能會對我們的某些業務帶來合規風險，並影響到我們的運營與聲譽。	網路信息安全風險主要包括信息安全、隱私數據洩露以及數字化系統中斷三個方面。 近年來網路入侵事件頻發，惡意軟件和勒索軟件數量急劇增長，本集團信息系統安全面臨更多挑戰。 同時，如果網路信息系統被駭客攻擊，大量儲存在系統中的涉及個人隱私的數據將面臨洩露風險。如果數據發生洩露，這將給我們的客戶和消費者帶來損失，同時給企業的聲譽造成負面影響。 網路中斷、服務器損壞或者系統漏洞被駭客攻擊都有可能引發數字化系統中斷，帶來數據丟失、系統無法使用等問題，影響我們的正常運營。
應對措施	本集團積極應對地緣政治衝突帶來的風險，提升運營韌性，主要緩解措施包括： 本集團持續監控全球地緣政治現狀，尤其是密切關注本集團相關運營點所在國家及地區的地緣政治衝突風險狀況，適時應用情景分析、壓力測試、敏感性分析等手段，評估本集團面對地緣政治衝突風險的經營韌性，並根據評估結果採取相應措施，努力將風險的影響降到最低； 本集團積極推動供應鏈管理數位化轉型，並不斷完善供應商運營風險的組織與機制建設，在政治政策風險、地域風險、全球運營風險、供應鏈中斷風險等多個維度對供應商開展風險識別與評估，建立風險預警機制與供應商風險緩解 / 補救計劃。此外，本集團亦積極推動本地採購，並逐步對核心原材料制訂備選供應商方案，加強本集團供應鏈中斷應對能力； 本集團與外部法律顧問合作，持續評估並定期更新地緣政治衝突帶來的法律法規、貿易限制等合規問題。我們在業務投資、收購及運營前均進行全面的盡職調查，確認專案潛在的合規風險，並持續監控，避免我們的業務出現合規問題。	本集團致力於維護信息安全，保護隱私數據。我們嚴格遵守業務所在國家、地區有關隱私保護及信息安全的規則及相關規定，建立並不斷完善網路安全與信息安全體系。我們建立了信息安全委員會，定期匯報至本集團最高管理層，並設置了首席安全官崗位，全面負責信息安全和隱私保護的管理。 我們制訂了《复星旅文信息安全管理規定》《复星旅文集团個人信息保護制度》等系列制度，規範數據處理流程與原則。我們定期開展信息安全審核與安全測試，亦邀請第三方外部機構開展個人信息保護合規審計。 我們積極建設信息安全文化，持續強化全體員工信息安全意識教育，並制訂獎懲機制。我們亦要求供應商及合作夥伴建立信息安全管理體系，並定期進行審核。

✧ 風險文化建設

本集團將風險管理文化建設融入企業文化建設的全過程，通過建立風險責任機制和員工風險管理績效考核體系。為進一步提升風險識別與溝通水準，打通風險匯報渠道，我們在員工 OA 留言板開設專門的風險即時溝通板塊，邀請員工共同參與公司的風險管理。同時我們大力加強對全體員工的風險管理宣導工作，開展員工崗前、崗中風險管理培訓教育並進行風險文化測試，提升風險意識與管控能力。我們製作風險文化海報，張貼在本公司辦公場所及下屬公司業務運營場所。

危機管理

本集團成立危機管理委員會，統籌本集團危機與輿情管理各項事宜。危機管理委員會下設危機應對小組，負責日常網絡輿情監測、分析研究及確定集團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。

本集團制訂《复星旅文集團突發事件處置及報告管理制度》，指導並強化各部門面對不同危機事態的應變能力，及時準確地對危機起因、可能趨向及影響做出積極、誠懇、負責任的評估和應對。我們定期就危機管理方案與員工、管理層、合作夥伴等內外部利益相關方進行溝通，了解和評估當前危機管理的有效性，推動本集團危機應對與管理能力的持續提升。

有關本集團應急管理培訓及演練資訊詳見《運營安全》章節。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。



行為守則與合規

反腐敗及商業道德

复星旅文恪守商業道德與企業管治的最高標準，對不道德的商業行為採取「零容忍」態度。

❖ 廉潔管理

本公司董事會是反腐敗和商業道德的最高責任機構，風控部經董事會授權為獨立監督部門，負責維護舉報管道及調查舞弊行為。

本集團嚴格遵守《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，制定了《复星旅遊文化集團反舞弊管理規定》等系列制度。報告期內，本集團修訂了適用於所有附屬公司的《复星旅遊文化集團商業道德規範指南》，進一步優化廉政管理規範，保障本集團經營管理活動的正常秩序。報告期內，本公司未發生任何政治遊說及政治捐贈行為。

本集團制訂《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。在要求本集團所有員工簽署《廉潔從業承諾書》的同時，我們亦要求所有供應商簽署《廉潔協議》。

❖ 行為準則

我們制訂《复星旅文集團員工行為準則》為本集團所有員工遵守核心價值提供了參照，幫助員工在商業行為中做出正確的選擇。本集團定期審閱並修訂該行為準則，以保證其遵守最新法律法規。本集團所有僱員均需在入職培訓中完成對行為守則及商業道德實踐的學習。我們亦建立相關獎懲機制，將員工的績效結果與廉潔從業行為掛鉤，對違反承諾的行為分別依相關規定給予不同的處理方式，包括批評訓誡、扣發獎金、降免職，解除勞動合同等。

❖ 商業道德審計

本集團廉政督察部執行《廉政風險評估暨紅、黃、綠燈管理辦法》，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，加強對成員企業商業道德的管理和監督，並保證每三年商業道德審計覆蓋所有業務運營點。

運營點腐敗風險評估



我們的成員企業 Club Med 已啟動運營點腐敗風險評估，以風險為導向開展風險管控工作，並針對高風險業務單元和業務領域投入更多資源。Club Med 使用國際透明組織（Transparency International）開發的清廉指數（Corruption Perception Index）識別高風險國家或地區，及業務風險熱力圖評估等方法，並以業務單元和度假村所在地兩個維度開展風險評估。根據識別的運營點所在國家的舞弊風險水準、風險類型及風險活動，Club Med 制訂相應風險管控措施以降低舞弊風險的發生。

❖ 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，鼓勵本集團所有員工、供應商及其他合作夥伴參與到廉潔誠信的監督體系中。我們在《复星旅遊文化集團反舞弊管理規定》中制訂了完善的舉報及調查程序。舉報人可以通過電子郵件、電話、信函、預約來訪等具有法律保護的匿名保護途徑向本集團紀律委員會成員和本集團審計廉政負責人進行舉報。報告期內，我們進一步優化對舉報人的保護措施，責任部門將依法依規對違規行為作出相應處理，採取適當措施保護舉報人和證人。



郵件舉報

ec@fosunholiday.com



電話舉報

021-23300629



信訪舉報

上海市虹口區飛虹路 118 號 T1 棟 16 樓
复星旅文集團風控中心廉政督察部收
郵編 200086



掃碼舉報



我們嚴格按照《复星旅遊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。本集團亦建立反報復制度，嚴格保護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

舉報人資訊保密

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、證人的個人資訊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。對違反保密規定的責任人員，將嚴肅處理，構成犯罪的依法移送司法機關處理。

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。

反報復制度

由風控部根據具體情況執行不同的保護措施，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。

本集團負責部門接收到內外部舉報信息後，會對每一件舉報信息進行評估、調查，並將舉報內容第一時間同步給紀律委員會。對於確認受理的舉報，我們將安排專職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，並遵守公平、公正、保密的原則。所有舉報內容及相關數據將依據复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。其中提出且已審結的貪污訴訟案件 2 起。報告期內本集團未受到外部反腐敗調查和處罰。

❖ 廉潔與合規文化

本集團向董事會、所有員工（包括兼職員工）、供應商和承包商提供反腐敗課程培訓。我們每年開展一系列廉政與合規意識宣貫活動，包括新員工入職廉政合規培訓、全體員工線上線下合規培訓、董事會培訓、針對各項業務進行的專項合規培訓、供應商培訓以及張貼宣傳海報、合規郵件不定期發送，開設微信公眾號反腐欄目、將廉潔合規內容放入《复星旅文集團員工手冊》中供全體員工學習等。

報告期內

本集團全體員工均接受廉潔合規培訓，人員培訓時間 **1.5** 小時。

報告期內

本集團供應商廉潔培訓覆蓋率達 **100%**，參與培訓的供應商代表人均培訓時數 **1** 小時。

❖ 反洗錢與反不正當競爭

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和反恐怖融資（以下統稱「反洗錢」）機構的工作。本集團制訂《复星旅文集團反洗錢與反不正當競爭》，指導本公司及附屬公司按照規定開展反洗錢工作，督促本集團各成員企業依法合規、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》等中國及其他運營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。我們重視對內部員工及管理層的意識教育。我們在渠道商和經銷商的合同條款中明確指出禁止不正當競爭的行為，以加強對合作夥伴的不正當競爭行為管理。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。

稅務透明

董事會是本集團稅務事項的最高監管機構。作為負責任的全球市場參與者，我們嚴格遵守各個國家的稅法精神，並積極履行稅務披露義務。我們制訂了《复星旅文集團稅務指導原則》，踐行公平、透明、符合商業道德的稅務原則。



定期審查稅務政策，確保符合最新國內外稅法及規定



實行培訓計劃，提升員工對稅務法規的理解和應對能力



定期的內部審計和風險評估，我們識別並解決潛在的稅務問題

本集團不斷審查和優化稅務流程，由稅務部門定期評估流程的準確性和及時性及關鍵稅務指標的有效性，確保所有活動合規合法，為本集團的穩健財務管理貢獻力量。

知識產權保護

隨著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 (IP) 保護工作建設。本集團法務部負責集團層面商標、專利、著作權、商業（技術）秘密、域名、數據權益等 IP 的管理與風險防範工作，並對成員企業 IP 管理工作提供支援與督導。截至報告期末，我們擁有商標和著作權共計 2,288 件。

本集團嚴格遵守業務所在國家和地區有關 IP 的規則及相關規定，並制訂了《复星旅文集團知識產權管理辦法》，為本集團保護無形資產提供規範性指引和建議。報告期內，本集團未發生重大侵犯知識產權的訴訟事件。

我們每年面向全體新員工開展知識產權法務培訓，並積極組織員工參加知識產權業務培訓，努力打造知識產權保護領域的企業標杆。報告期內，本集團每月向新入職員工提供知識產權培訓，人均培訓時長 1 小時。



02

可持續治理

可持續發展戰略

2030 可持續發展目標及進展

可持續發展管治

可持續發展創新

利益相關方溝通

實質性評估

SDGs 回應

复星旅文踐行可持續發展理念，致力於為各利益相關方創造長期價值。我們於 2021 年制訂了「共創快樂、可持續的度假生活」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 续 发 展 战 略



2030 可持續發展目標及進展

可持續戰略支柱	我們的承諾	2024 年進展
責任運營	• 30% 的酒店和度假村取得食品安全 HACCP 或 ISO22000 及類似體系認證	• 三亞亞特蘭蒂斯在 2018-2023 年連續五年取得 HACCP 體系認證，並於 2024 年開始執行食品安全管理體系（FSMS） • 麗江地中海國際度假區持續取得 HACCP 認證
	• 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	• Club Med 100% 的新建或深度改造的度假村已經取得 BREEAM 或等同認證（或正在认证过程中） • 三亞亞特蘭蒂斯、太倉阿爾卑斯國際度假區及麗江地中海國際度假區獲得 LEED 新建建築類別金級認證
關愛地球	• 運營度假村 100% 取得 / 保持 Green Globe 或 Earth Check、綠色酒店或其他等同的認證	• 89% 的 Club Med 度假村獲得 Green Globe 認證 • 亞特蘭蒂斯獲得国家三星认证绿色建筑设计 with 运营认证、EarthCheck 金質認證 • 三亞亞特蘭蒂斯、地中海鄰境·千島湖度假村及 Club Med 長白山度假村獲得中國五葉級綠色飯店認證
	• 碳排放密度降低 40% (GHG 標準範圍 1&2)（基準年：2019 年）	• 與 2019 年相比，碳排放密度（GHG 標準範圍 1&2）按床位計下降 4%，按房晚計上升 4%，按收益計上升 6%
	• 能源消耗密度降低 30%（基準年：2019 年）	• 與 2019 年相比，能源消耗密度按床位計上升 16%，按房晚計上升 22%，按收益計上升 28%
	• 用水密度降低 10%（基準年：2019 年）	• 與 2019 年相比，用水密度按床位計下降 18%，按房晚計下降 19%，按收益計下降 14%
	• 垃圾產生量減少 30%（基準年：2019 年）	• 與 2019 年相比，一般廢棄物產生量下降 12%，一般廢棄物產生密度按床位計下降 14%，按房晚計下降 19%，按收益計下降 11%
	• 盡最大限度使用可再生電力	• Club Med 度假村 22% 電力消耗來自可再生能源（綠色電力證書和自生 / 外購光伏發電），44% 的車輛均為電動汽車
	• 通過行動不斷提升員工及客戶的環保意識	• 100% 的員工接受了環保意識培訓 • 在酒店客房和公共場所均放置環境保護相關宣傳材料
	• 在施工和運營過程中全程保護生物多樣性	• 100% 的度假村及酒店在施工前已完成環境影響評估（包括生物多樣性影響），並在運營過程中保護生物多樣性 • Club Med 100% 的新項目均獲得外部專家（如生態學家）的支持
多元平等	• 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	• 按照 ISO 45001 體系搭建內部審計體系，包含管理體系、職業健康安全、公共衛生等 9 個維度，完成檢查審計 40 次，持續提升員工安全工作環境 • 三亞亞特蘭蒂斯獲得 ISO 45001 認證
	• 因工作原因損失工時受傷率 LTIFR 下降 15%（基準年：2019 年）	• 中國地區 LTIFR 為 5.10，較 2019 年下降 23%；總體 LTIFR 為 14.68
	• 100% 員工參加安全和健康培訓	• 100% 員工參加安全和健康培訓
協同發展	• 持續提升當地語系化採購	• 三亞亞特蘭蒂斯與太倉阿爾卑斯國際度假區本地採購比例分別為 70% 和 80% • Club Med 從當地度假村所在國家的採購比例達到 65%
	• 鼓勵供應商設立環保目標，並通過供應商審計和激勵計畫其環保行為	• 三亞亞特蘭蒂斯對 100% 的食品類供應商開展審計
回饋社會	• 持續提升當地語系化僱傭及採購	• 本集團中國區本地僱傭比例 85% • 持續開展社會包容、關愛兒童、海洋保護、文化傳播等公益慈善活動，公益累計投入資源 151 萬元、累計時間投入超過 11,000 小時
	• 促進本地文化溝通	• Club Med 在設計階段融入當地傳統文化，並在度假村展示當地文化作品，舉辦文化宣傳活動

可持續發展管治

管治架構

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

本集團成立了 ESG 委員會，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）、Katherine Rong Xin 女士及一名執行董事蔡賢安先生。ESG 委員會之職責涉及 ESG 願景、目標、策略及架構，ESG 表現和 ESG 報告三個範疇，同時執行董事會分配給委員會的其他 ESG 相關職能。具體職責請參閱本集團《環境、社會及管治委員會職權範圍》。

ESG 委員會每年需召開不少於一次的委員會會議。2024 年，ESG 委員會共舉行了兩次會議，具體工作成果包括：

	· 審視全球最新的 ESG 趨勢及監管要求，評估本集團潛在 ESG 風險和機遇，並向董事會彙報；
	· 審視並評估本集團現有 ESG 管理架構與 ESG 制度的充分性與有效性，審閱並批准對部分 ESG 政策的修訂；
	· 檢討本集團 ESG 戰略、目標之進展；
	· 審視並批准本集團 ESG 年度工作計畫；
	· 審閱並批准本集團 ESG 報告。

❖ 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，將本公司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《复星旅文 ESG 工作小組職責範圍》。報告期內，ESG 工作小組持續推進本集團 ESG 戰略及目標的執行，審視 ESG 評級差距、國際趨勢與潛在風險，並向 ESG 委員會提供了建議。

ESG 政策

良好的 ESG 管治離不開充足有效的 ESG 政策。請參閱本公司網站「企業管治」頁面，了解我們的 ESG 管理政策。

為了保證本集團 ESG 治理與利益相關者的需求和最新的 ESG 監管要求相一致，我們指定內部相關部門，並聘請供應商專業機構定期對 ESG 政策的充分性與有效性進行審視。

可持續能力建設

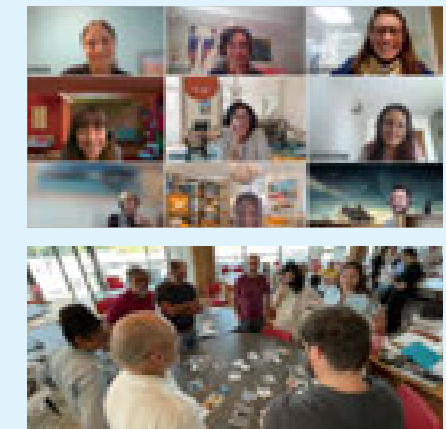
本公司及各成員企業關注員工可持續能力建設與賦能，推動 ESG 理念與知識在全體員工中的傳播。我們組織員工每年參與复星國際 ESG 文化活動周，鼓勵員工學習和踐行 ESG 理念、提高 ESG 技能，同時每年參與复星國際舉辦的合規周活動，主動了解最新 ESG 合規要求，幫助企業運營規避合規風險。



Club Med：培訓和激勵，邁向更綠色未來

我們的成員企業 Club Med 基於 2023 年對「Happy to Care」可持續發展戰略的檢討與反思，2024 年啟動可持續發展戰略升級項目，旨在加強可持續發展戰略與業務運營的融合，助力業務創新和為所有相關方創造長期價值。

培訓和激勵是 Club Med 2024 年可持續發展戰略升級的優先事項之一。報告期內，Club Med 在不同業務團隊間開展针对性的可持續發展工作坊和小遊戲，並推廣到全球各地的度假村，邀請 GO. 與 GE. 共同參與；管理層團隊各自分享對於可持續發展戰略的理解並錄制視頻與員工交流；通過發佈月報與全球 Club Med 成員分享各項可持續發展戰略行動進展。2024 年，Club Med 共組織 46 場工作坊與小游戏，覆蓋約 700 名員工。



太倉阿爾卑斯國際度假區 ESG 戰略工作坊

2024 年 11 月，我們舉辦了太倉阿爾卑斯國際度假區 ESG 戰略工作坊活動，聯合本集團旗下的太倉阿爾卑斯國際度假區與 Club Med 並攜手 Impact Hub、普華永道等合作夥伴，共同探討度假區在節能減排、綠色建築、負責任採購和生態保護方面的機遇與挑戰。

我們邀請了全球報告倡議組織（GRI）董事呂建中博士、上海產業合作促進中心碳中和智能研究院副院長鄒旦妮等 ESG 與綠色建築領域專家，介紹了 ESG 發展趨勢、綠色能源管理和可持續建築戰略等前沿內容，並與參會者一起圍繞政府溝通、零廢管理、節能成本控制等關鍵議題展開討論。

在工作坊環節，參會者從節能減排與氣候變化、員工與客戶意識溝通、綠色建築與生態認證以及負責人的採購與資源管理四個維度回顧了度假區現有的措施，並結合國際最佳實踐提出了一系列優化方案。在此基礎上，參會者通過深入討論，識別出度假區未來可持續發展的關鍵議題，並形成初步行動計劃。未來，太倉阿爾卑斯國際度假區將基於工作坊成果，深化綠色能源管理，優化資源循環利用，並在二期項目建設中強化 ESG 實踐，努力打造行業領先的可持續度假區。

利益相關方溝通

本集團認識到，雙向、透明、定期的溝通能讓我們了解並回應利益相關方對我們的觀點與期望，從而讓我們保持良好的聲譽，提升可持續發展表現，並取得長遠的成功。因此，本集團於制訂了《复星旅遊文化集團利益相關方參與政策》，為利益相關方的識別、溝通、風險管理以及實施提供指引，提升我們與利益相關方之間的信任，鞏固夥伴關係，並推動复星旅文的可持續發展績效和長遠成功。

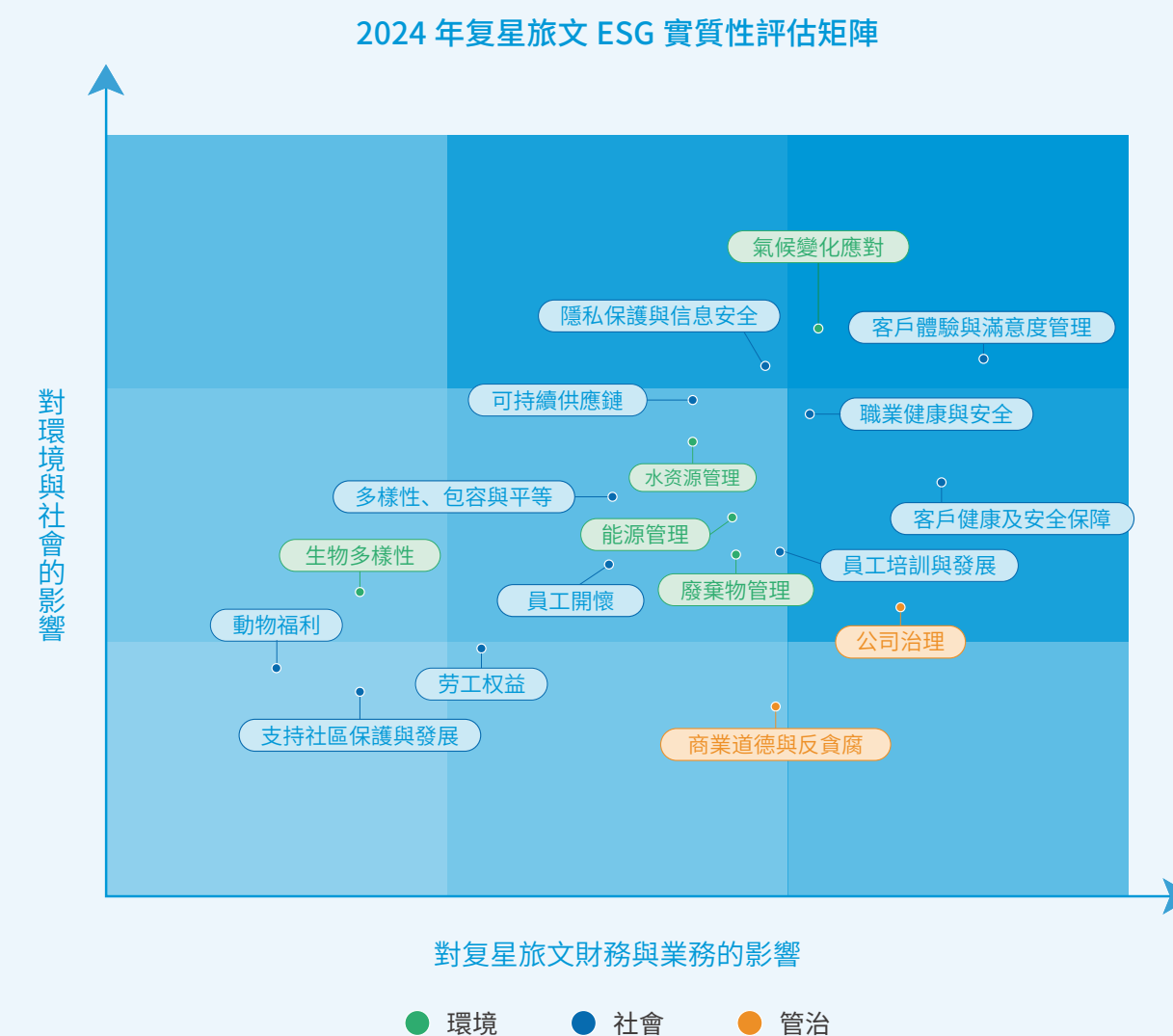


我們識別出與本集團關係密切的七組主要利益相關方群體，並與他們建立常態化、多樣化的溝通機制。2024 年，我們繼續定期的以下表所列方式與主要利益相關方群體溝通，及時有效地了解其要求、採納其建議，將其關注議題融入運營和決策過程。

利益相關方組別	關注議題	溝通渠道
 投資者 / 股東	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	股東大會 / 臨時股東大會 業績發佈會 投資者會議 新聞稿 / 公告 / 年報 / 企業通訊 路演活動
 顧客與客戶	客戶體驗與滿意度管理 隱私保護與資訊安全 客戶健康及安全保障	面對面互動 客戶滿意度調研
 酒店所有者和 加盟商	食品健康和安全 可持續供應鏈 動物福利	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	勞工權益 員工關懷 職業健康與安全 多樣性、包容與平等	高管分享會 員工大會 員工敬業度及滿意度調查 團建活動
 供應商	商業道德與反貪腐 可持續供應鏈 動物福利	供應商投訴回饋管道 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	氣候變化應對 能源使用 生物多樣性 水資源使用 支持社區建設 廢棄物管理 尊重本地文化	新聞稿 / 公告 公益志願活動 本地採購計畫
 行業協會	商業道德與反貪腐 氣候變化應對 支持社區建設	現場調研 電話溝通 定期報告與公告

實質性評估

準確地識別、評估並積極回應關鍵的 ESG 議題有助於本集團持續提升可持續發展表現，我們每年對實質性評估的結果進行回顧與檢討。2023 年，我們根據「雙重實質性」原則，從「對財務與業務的影響」和「對環境與社會的影響」兩個維度對實質性議題進行了重新評估，評估結果經報告期內檢討仍然適用於本集團。



本集團亦針對識別出的重要議題進一步評估了其對复星旅文財務與業務的影響和對環境與社會的影響，制訂了相應的管理目標與管理策略，確保重要議題得到妥善管理與應對。

UN SDGs 回應

我們全力支援聯合國可持續發展目標（UN 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	對應章節	對應 UN SDGs
關於我們	- 企業管治 - 行為守則與合規	12 负责任消费和生产 16 和平、正义与强大机构
可持續治理	- 可持續發展戰略 - 可持續發展能力建設 - 利益相關方溝通	10 减少不平等 11 可持续城市和社区 13 气候行动 17 促进目标实现的伙伴关系
責任運營	- 保障安全 - 服務消費者 - 構建信任	3 良好健康与福祉 12 负责任消费和生产
關愛地球	- 我們的承諾與策略 - 氣候變化與應對 - 水資源管理 - 生態保護 - 排放物管理	6 清洁饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 9 产业、创新和基础设施 12 负责任消费和生产 13 气候行动 14 水下生物 15 陆地生物
多元平等	- 平等、多元與包容 - 助力員工成長 - 關愛員工	3 良好健康与福祉 4 优质教育 5 性别平等 8 体面工作和经济增长
協同發展	- 供應鏈管理 - 可持續採購	3 良好健康与福祉 8 体面工作和经济增长 12 负责任消费和生产 13 气候行动
回饋社會	- 美好社區 - 人文關懷 - 與海洋共生	1 无贫穷 2 零饥饿 3 良好健康与福祉 4 优质教育 14 水下生物



03

責任運營

安全保障

消費者服務

信息安全與隱私保護

我們構建了安全管理體系，審慎應對運營安全、食品安全、建築安全、信息安全與隱私保護等多重風險挑戰，為每位顧客的旅途保駕護航。同時，我們關注顧客體驗，通過建立消費者服務管理體系，貫徹貼心周到、熱情真摯的服務理念，將快樂、可持續的度假體驗傳遞給全球家庭。

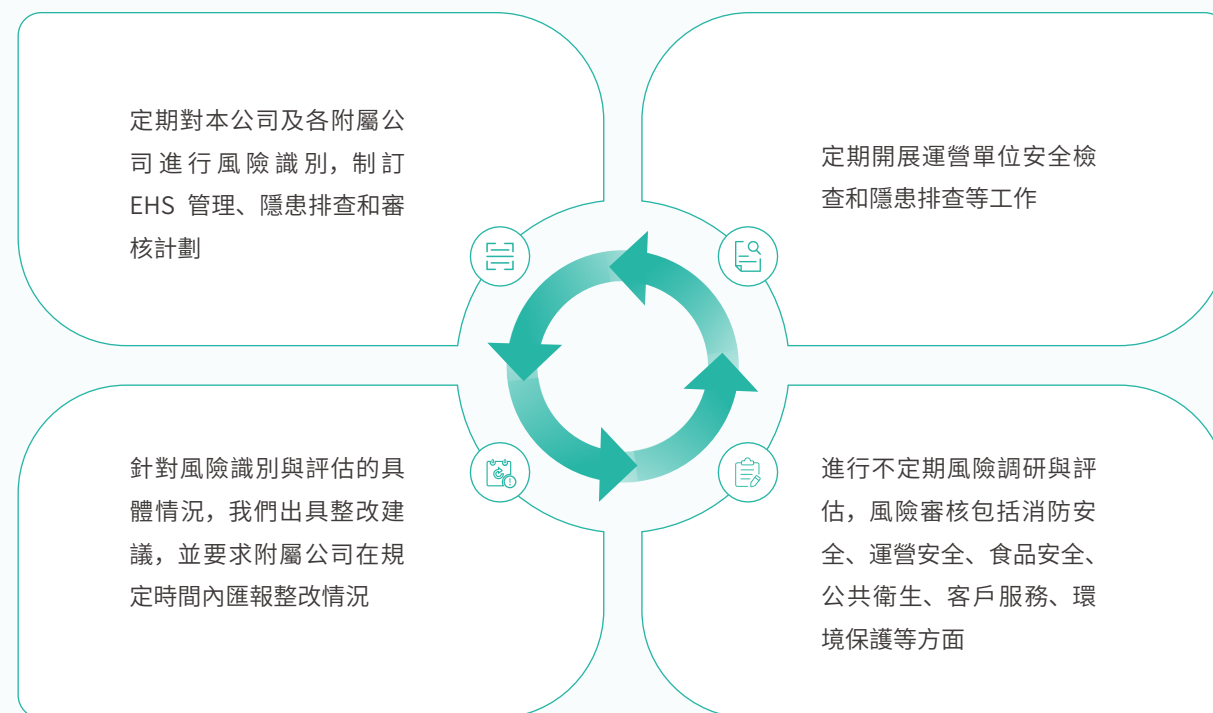
保障安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國食品安全法》等相關中國法律法規及海外各運營地適配法律法規。我們注重保障酒店經營各個環節的安全，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訂相應措施，為顧客及員工的安全保駕護航。

運營安全

❖ 落實安全管理

本集團已成立環境、健康、安全及客戶服務與產品質量監督管理（EHSQ）部門負責 EHSQ 管理工作，持續完善現有安全管理體系。我們的環境健康安全（EHS）政策適用於所有運營業務及員工、承包商，並要求供應商和其他相關方同樣遵守我們的 EHS 政策。我們的 EHSQ 管理工作基於計劃、實施、檢查、處理（PDCA）方法，持續改進各項目的管理水準。



我們定期對各成員企業開展 EHS 風險識別以及隱患排查與審核工作，審計內容涉及 EHS 體系、氣候變化、客戶安全、環境保護、消防安全、運營安全、食品安全、職業健康安全等方面。針對風險識別與評估的具體情況，我們出具審計報告並現場溝通各改進事項，要求各企業和項目限期整改，並每月匯報整改進展。報告期內，經過 PDCA 循環提升，本集團要求在 90 天內完成 EHS 整改，完成率為 90%。由於部分整改項目涉及預算審批和較長的實施週期，尚未完成的整改事項均已制訂整改計劃。

在滿足本集團 EHS 管理要求的前提下，各附屬公司亦根據自身業務特點和 EHS 風險，不斷完善各自的 EHS 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

三亞亞特蘭蒂斯制訂了《消防與安防管理體系》、《應急預案》等管理制度，同時設立 EHSQ 管理委員會，並在 EHSQ 部門設置專職安全管理人員和酒店各部門安全負責人，守護員工、承包商和顧客的安全。

三亞亞特蘭蒂斯每年均會設立環境健康安全年度目標和工作計劃，並推進落實。三亞亞特蘭蒂斯亦開展重大節日前安全檢查和節後復工安全檢查、不定期風險調研與評估、以及每月安全檢查。

三亞亞特蘭蒂斯接受复星旅文集团每年 2 次的 EHS 審計、复星集團每 3 年一次的 EHS 審計，以及符合 ISO 45001 體系的內部年度審核。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯通過了 ISO 45001 第三方外部審計。2024 年，水上安全與風險管理諮詢公司 Ellis & Associates 對三亞亞特蘭蒂斯水世界開展每季度一次的救生安全管理審計，進一步提升了水上設施的安全性。

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯共開展 EHS 內部檢查 39 次，整改完成率為 100%。



Club Med

Club Med 在總部設立了安全、衛生及健康（Safety Hygiene and Health, SHH）部門，定期在所有度假村和辦公室可訪問的內網中發佈 / 更新適用的安全、衛生和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。

Club Med 各度假村亦定期對健康及安全開展內外部審計及評估檢查。Club Med 全球度假村使用 SMICE 數字化工具，每月對所有現場活動（人員 / 流程 / 結構）進行一次自檢。檢查結果可以在 SMICE 應用程序和平台上獲取，度假村總經理亦會在月度健康與安全會議上審閱所有健康安全相關數據，包括風險評估、事故調查評估等。

Club Med 總部及各地度假村也對管轄範圍內的度假村抽樣 EHS 檢查。報告期內，總部及各地度假村開展 EHS 檢查共計 40 次，覆蓋率占全球度假村的 60%。



❖ 應急預案和演練

為提高全體員工對突發事件的快速反應及應急處置能力，保障業務的連續性，我們制訂了完善的安全應急演練預案和突發事件處理制度，並發佈《复星旅文集团突發事件處置及報告管理制度》，要求各成員企業根據自身運營風險制訂應急演練計劃。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、泳池溺水救援、突發意外事故急救、週邊人員搜救、惡劣天氣應對等不同場景。三亞亞特蘭蒂斯亦針對極端天氣制訂暴雨水災防洪、電梯事故、設備後勤、重大供電中斷等應急預案。

本集團要求並監督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，識別出消防重點關注區域，並編制專項預案進行專項演練。

本集團管理過程高度重視員工和承包商的安全。我們定期組織覆蓋全體員工及承包商的安全應急演練，幫助我們的同事和合作夥伴熟悉應急流程，提高應對突發事件的技能和協作能力，從而確保整體安全。本集團成員企業三亞亞特蘭蒂斯、Club Med、麗江地中海國際度假區及太倉阿爾卑斯國際度假區均制訂安全應急演練計劃，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

复星旅文及各成員企業共計完成 EHSQ 相關應急演練和專項演練 **932** 次。

❖ 安全意識提升

复星旅文設置了全級別、多維度的培訓矩陣，對不同部門的員工按照崗位風險情況提供不同的培訓內容和頻次要求，確保安全政策和管理制度能落到實處。

集團級培訓	• 新員工入職培訓	• 年度 EHS 培訓	
酒店和度假村級培訓	• 新員工培訓	• 季節村開村前集中培訓	• 月度 EHS 培訓
部門和崗位級培訓	• EHS 崗前培訓	• 定期培訓	• 實時培訓

集團級培訓包括每位新入職員工都必須參加的《EHS 文化》《消防安全》《公共衛生》及《食品安全》培訓，同時確保現有員工每年至少接受一次 EHS 培訓。為提升各成員企業的 EHS 專業水準，复星旅文 EHSQ 部門特設各類專業課程和講師培訓課程。

報告期內，复星旅文和成員企業 Club Med 亞太區總部聯合開展 14 場 EHS 講師培訓，共計培養 10 名講師，人均培訓時長為 18 小時。完成培訓後，這些講師在度假村開展 EHS 專業培訓。2024 年，我們旗下各成員企業員工人均 EHS 培訓市場約為 24 小時，主題涵蓋消防、安全、衛生、艾滋病防控、毒品防範、環境保護等。此外，我們還將自 2019 年以來開展過的 EHS 培訓課程視頻全部上傳至旅文大學線上平台，方便員工隨時隨地觀看學習，提升全體員工安全意識。



Club Med 安全培訓

我們的成員企業 Club Med 每年為所有的 EHS 經理提供現場培訓，並提供度假村健康與安全風險評估工具，持續提升健康、衛生及安全方面的技能和管理能力。此外，所有度假村員工需要參加季度衛生、安全 and 健康意識培訓以及基本的消防安全和疏散演習。

2024 年，Club Med 開展度假村級、部門級和崗位級別的三級安全培訓，內容覆蓋所有的 EHS 內容，包括 EHS 意識培訓、綜合了安全和員工健康的 KARE 培訓、Green Globe 培訓、消防和安保培訓、食品安全培訓、公共衛生等所有話題，針對工程部和承包商等高風險人群，還開展了電氣安全、高處作業、受限空間等培訓，高風險崗位人員人均專項培訓時長超過 12 個小時。

❖ 承包商安全管理

本集團重視承包商安全管理，制訂並執行《复星旅文高風險作業許可管理制度》，在作業現場實行有效的風險識別和監控措施，降低承包商安全或健康危害。

我們旗下的成員企業三亞亞特蘭蒂斯、太倉阿爾卑斯國際度假區、Club Med 均嚴格執行《危險作業管理制度》和《复星旅文高風險作業許可管理制度》，與供應商簽訂安全協議，明確各項作業進行中的人員責任和行為規範，對作業現場進行風險識別與預防，保障安全運營。在進入施工場所前，所有工作人員需辦理入場申請並簽署安全協議，並審查安全資質、安全方案、應急救援預案、人員培訓情況等。在施工期間，各成員企業均加強安全巡查和監管，確保維修和施工安全。



食品安全

2030 可持續發展目標進度追蹤

狀態



2030 可持續發展目標

• **30%** 的酒店和度假村取得**食品安全 HACCP 或 ISO 22000 及類似體系認證**



進行中



2024 年關鍵績效指標

- Club Med 自 2021 年起獲取 **HACCP 體系認證**
- 三亞亞特蘭蒂斯在 2018-2023 年連續五年取得 **HACCP 體系認證**，並於 2024 年開始執行食品安全管理體系（FSMS）
- 麗江地中海國際度假區持續取得 **HACCP 認證**

我們將食品安全放在首位，確保顧客的健康和福祉。我們制訂《复星旅文食品安全管理制度》等一系列食品安全管理規範與標準。各成員企業依據本集團的食品安全管理規範，制訂其適用的標準程序、管理和施行細則。此外，我們每年開展食品安全和衛生審計，形成了全方位、多層級的食品安全管理體系和審核體系。

复星旅文 EHSQ 團隊每年會對各運營地點開展食品安全檢查，並要求各運營地根據整改建議進行改進提升。我們制訂針對食品安全的應急演練計劃和專項演練，以更好地應對食品安全事故。本集團全體員工每年至少參加一次食品安全專項培訓。

食品安全管理舉措

專職專責

培訓提升

日常管理

三亞亞特蘭蒂

三亞亞特蘭蒂根據中國國家市場監督總局法令規定設立食品安全總監，負責食品安全日常管理、食品安全風險評估與防範、打造食品安全文化等；

三亞亞特蘭蒂為餐飲部不同崗位的員工定制食品安全線上及線下培訓課程。報告期內，共開展食品安全專項培訓 26 場，共計 1,154 人參與。

報告期內，三亞亞特蘭蒂聘請第三方對酒店餐飲服務開展食品安全管理體系（FSMS）審計，度假區內水世界和酒店分別得分 88.4 和 85.1（滿分 100）且評級均為 Good，並就問題項進行整改提升；

三亞亞特蘭蒂於 2024 年建立食品快速檢測實驗室，持續提升食品安全監控的效率和準確性；



Club Med

Club Med 在每個度假村設置衛生與食品安全經理，負責監測各項食品健康與安全行動計劃，如食品安全培訓與考核、日常檢查等；

2024 年，Club Med 全球所有食品處理人員均已完成 HACCP 意識培訓。

Club Med 所有度假村每兩個月對 HACCP 遵守情況進行監測，同時在全球範圍內藉助 ePackPro 數字化 HACCP 解決方案開展食品追溯；

Club Med 對中國區以外的度假村進行了 320 次檢查，包括食品檢查平均得分為 75.2 分，水質檢查平均得分為 72.7 分；

Club Med 對中國區運營的度假村進行了 84 次食品和水質檢查，食品平均得分為 83 分，水質檢查平均得分為 89 分；

❖ 供應商食品安全審核

我們定期監察供應鏈食品安全管理情況，築牢食品安全屏障。本集團定期對食品類供應商進行績效評估及審計，及時發現潛在的食物安全風險，並採取相應的措施進行預防和控制。我們的成員企業亦建立了嚴格的供應商食品質量與安全評估機制，通過風險評估、現場審核、產品抽檢和緊密溝通，確保供應商符合要求，從源頭保障食品的質量和安全。

三亞亞特蘭蒂斯	Club Med	太倉阿爾卑斯國際度假區
三亞亞特蘭蒂斯根據食品安全風險對食品類供應商進行分級管理，制訂了年度審計計劃，針對高中低風險的食品供應商分別採取現場實地考察、遠程審計和供應商自查的方式開展管理。 報告期內，三亞亞特蘭蒂斯對 9 家高風險食品類供應商進行現場審核，其中 1 家供應商經整改後已符合要求。	Club Med 將食品供應鏈識別為目標風險，並採取審計等警戒措施來避免風險。Club Med 採購部門定期對食品供應商進行績效評估和審計。作為 Check Safety First 和 CRISTAL 的成員，Club Med 採購部門在 2019 年建立了敏感國家和高風險食品類別風險地圖。供應商根據該風險地圖進行自我評估，評估結果由 Check Safety First 進行處理和分析，Club Med 根據評估結果採取相關措施。	太倉阿爾卑斯國際度假區每日對供應商供應的食材進行驗收檢查，將不新鮮、不合規的食材退回並要求整改更換，同時定期對廚房、餐廳等場所進行食品安全檢查，對存在的問題及時形成銷項清單，進行整改跟進。 報告期內，太倉阿爾卑斯國際度假區對 6 家食品類供應商開展實地考察。

建築安全

本集團在酒店和度假村項目開發時，關注其設計、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《中華人民共和國產品質量法》等法律法規，制訂嚴格的驗收標準，通過對產品設計、施工質量、交付狀態、客戶觀感等實地檢查，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。本集團亦定期對建築原材料類供應商進行績效評估及審計。

服務消費者

負責任營銷

我們關注消費者的感受，堅持負責任營銷原則，在保障消費者合法權益的基礎上，積極向顧客及員工傳遞綠色生活理念，將生物多樣性保護、動物關懷的生態保護責任理念納入營銷過程中。

❖ 合規營銷

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，執行《复星旅文品牌手冊》中相關規定，所有廣告和營銷活動均需經過內部審查流程，保證宣傳內容準確合規。我們不進行任何虛假、誤導、欺詐宣傳或不公平、不清晰的模糊營銷，向顧客提供清晰完備的信息，主動與顧客溝通必要的信息，同時通過不定期的線上線下合規培訓課程，提升員工責任營銷意識。我們持續加強負責任營銷的宣傳與培訓，報告期內，我們在每月新員工入職培訓中均納入合規營銷主題。

Club Med 營銷合規審核流程

我們的成員企業 Club Med 制訂了一套嚴格的銷售信息合規流程，由營銷部、法務部等多個部門共同參與審核，確保銷售條款和條件的明確性、完整性和可靠性，符合所適用的旅遊法規及消費者的真實需求。Club Med 是法國旅遊運營商工會（SETO）會員企業，並遵守其旅行章程。報告期內，Club Med 沒有收到因違背銷售條款或 SETO 章程的重大投訴。

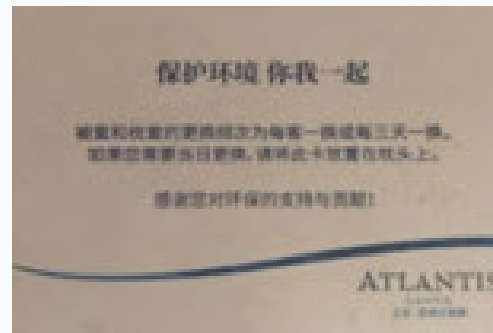


❖ 引導可持續消費

我們向消費者傳達可持續旅遊的理念，在消費前會告知顧客綠色環保的行為選擇，在體驗過程中鼓勵消費者選擇綠色的產品和服務，並推出一系列自然體驗項目與當地人文探索活動，激發消費者的環保意識。

可持續旅行

- 三亞亞特蘭蒂斯通過酒店大堂電子顯示幕及客房張貼建議重覆使用毛巾與其他洗浴用品、宣導節水、無廢等溫馨提示，亦在各預定平台頁面向顧客宣傳減少一次性用品的可持續發展旅遊理念，同時在客房配備環保卡片，鼓勵顧客選用更環保的生活方式。



- Club Med 在各預定平台的訂房必讀中提示顧客酒店實施「Bye-Bye Plastic」政策，不主動提供一次性用品。Club Med 積極推進玻璃瓶裝水項目，以減少一次性塑膠瓶的使用。Club Med 亦在度假村房間掛示信息板和信息卡，總結該度假村在水、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。

我們將環保意識提升活動與旅遊相結合，在旅程中鼓勵消費者親近自然，並與我們一起成為助力改善全球氣候變化的實踐者。

Club Med 「教育樂園」

2014 年以來，Club Med 在全球數家度假村內設立了「教育樂園」，兒童和家長可進入樂園探索各種植物和當地產品。截至本報告期末，該活動已在印尼、馬爾地夫、馬來西亞、中國、多明尼加、塞席爾的多個度假村開展。

Club Med 「綠色行動」教育活動

Club Med 度假村為客戶及員工提供「綠色行動」的體驗活動，包括「探索自然：教育步道和徒步旅行」、APP「Club Med Play」自然尋寶遊戲等。2024 年，90% 的 Club Med 度假村開展了「綠色行動」教育活動。

我們帶動公眾積極參與豐富的科普教育活動，包括開展海洋主題直播以及餵食、互動拍照等遊客互動體驗項目，提升公眾對海洋保護的關注意識。



三亞亞特蘭蒂斯：海洋科普教育

三亞亞特蘭蒂斯失落的空間水族館發揮著海洋科普教育基地的功能，向大眾介紹美麗的海洋世界，促進海洋生態的健康和可持續發展。

2024 年 12 月，失落的空間水族館推出了《最後的珊瑚》環保宣傳活動，利用回收的可降解紙吸管藝術地呈現了「拯救珊瑚礁白化危機」的場景，以富有創意的方式激發觀眾對海洋保護的共鳴。同時，為了向兒童及青少年普及海洋生物保護知識，我們還準備了小徽章等紀念品作為學習獎勵。

2024 年 6 月，在央廣網世界海洋日特別直播中，三亞亞特蘭蒂斯的工作人員向觀眾介紹了包括極地白鯨、鯊魚、鰻魚等 86,000 尾海洋生物，普及海洋生物多樣性知識，同時介紹了海龜等海洋生物救助行動，呼籲大家關注海洋生態保護。此次直播活動在央廣網等多個平台累計放量達 734 萬次。

2024 年十一黃金周期間，三亞亞特蘭蒂斯水族館舉辦了「水母周」活動，向遊客講解水母生活習性，並設置了餵食等互動體驗項目，拉進了遊客與海洋生物的距離。



世界海洋日特別直播活動在央廣網等多個平台累計放量達 **734** 萬次



迷你營：可持續發展主題系列夏令營

复星旅文旗下迷你營對標聯合國可持續發展目標，在全球範圍內策劃了一系列聚焦可持續發展和公益主題的夏令營活動，提高兒童以及青少年對自然環境與社會可持續發展的認識，提升其作為地球公民的社會責任感。



自然保護

- 我們在國內外舉辦形式多樣的活動，引導孩子們關注濕地、森林和海洋三大生態系統，觀察並保護動植物，倡導生物多樣性保護；
- 我們開展水資源保護項目，幫助青少年了解氣候變化對自然環境的影響，實踐氣候保護行動；
- 我們組織白茶非遺文化傳承活動，激發青少年對自然與傳統文化的熱愛與守護意識。



社會關愛

- 我們在香港、新加坡開展了青少年公益社會創新活動，通過課堂學習、社會創新實踐與城市探索，鼓勵青少年關注社會公平、貧困問題；
- 我們舉辦愛心公益集市活動，為孤獨症兒童捐贈書籍等物品；
- 我們開展再生電腦教室公益活動，將回收修復後的廢舊電腦捐贈給貧困地區，推動數字教育的普及；
- 我們開展鄉村醫生公益營，通過翻修與清理鄉村醫生醫療室等活動，鼓勵青少年關注鄉村健康。

在度假村運營的過程中，本集團關注並重視海洋保護，更多藍色生態保護與海洋經濟發展的舉措詳見本報告《與海洋共生》章節。

優質服務

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，制訂了《复星旅文集团客戶服務與產品質量監督管理規定》等制度，建立完善的 iCARE 服務管理體系，聚焦客戶體驗，不斷優化創新服務模式。

✧ 提升客戶體驗

复星旅文踐行客戶優先的價值觀，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。

本集團致力於全面提升客戶滿意度，並成立客戶體驗部，負責聆聽客戶聲音，協同產業挖掘客戶旅程痛點，組織快速應對行動等多項工作。我們的服務力提升優化方案產生積極成效。



報告期內，我們繼續推進服務提升工作，並開展客戶服務審計、完善复遊會數字化服務平台，進一步提升客戶服務品質。

客戶體驗管理審計

本集團於 2022 年啟動並有序開展客戶體驗管理體系審計工作，包含建設文化價值觀、梳理組織架構、梳理工作標準規則、建立可衡量滿意度指標管理體系，及打造客戶聲音管理及峰值體驗設計體系。

報告期內，我們開展了 13 次客戶服務審計和 17 次神秘訪客檢查，從客戶的視角出發，精準客戶痛點和待提升項目，持續提升客戶體驗。

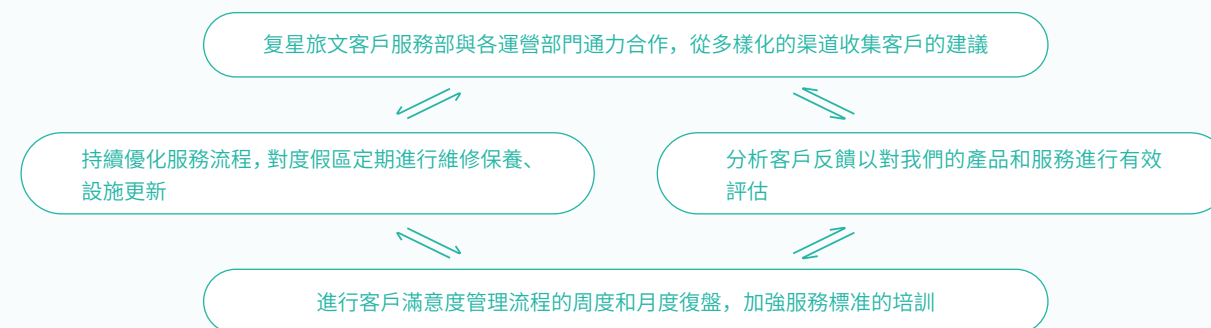
复遊會多樣化服務

复遊會會員俱樂部集合了來自复星旅文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 中國大陸會員及來自我們提供的各種活動和服務的其他會員。同時，复遊會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。



✧ 客戶滿意度管理

打造消費者滿意的度假產品一直是我們前行的動力。我們通過多樣化的客戶溝通渠道收集客戶的建議與意見，追蹤客戶滿意度，通過客戶回饋評估我們的產品和服務，並根據評估結果不斷完善改進，提升客戶體驗。



客戶滿意度調研

我們通過滿意度數據中台進行客戶滿意度問卷調研，共收集到中國運營範圍內 115,754 條客戶回饋，整體滿意度³達到 91%，淨推薦值 NPS⁴連續 4 年上升，達到 71%，相較 2023 年增長 5%。

此外，我們在社交媒體網路上的客戶點評分數增長明確，多個主流評分網站達到 4.77 分以上。

第三方回訪 / 審計

我們邀請擁有豐富相關行業經驗的第三方公司對太倉阿爾卑斯國際度假區及麗江地中海國際度假區項目進行月度神秘客審計，對線上服務節點進行檢查。我們亦邀請第三方公司對上述度假區准業主、磨合期業主進行了年度滿意度回訪。

客戶觀點即時監測

我們與第三方公司合作，即時監測旗下品牌及產品在社媒、新聞及口碑平台上（如微博、小紅書、抖音、新浪、攜程等）的提及度，評估客戶正負面觀點及口碑回饋，即時分析不足並進行針對性的專項整改，驅動滿意度提升。本集團旗下品牌三亞亞特蘭蒂斯和 Club Med 均被納入此項監測。

2024 年，本集團在各平台的累計聲量超過 30 萬，整體淨喜愛值 NSR⁵達到 93%，同比增長 0.4%。

³ 滿意度採用 1-5 分打分制，由低至高分別為非常不滿意、不滿意、中立、滿意、非常滿意。客戶滿意度 = 選擇 4 及 5 分的客戶樣本量 / 總客戶樣本量。

⁴ 淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 的計算方式為 $NPS = (\text{推薦數量} / \text{總量}) \times 100\% - (\text{不推薦數量} / \text{總量}) \times 100\%$

⁵ 淨喜愛值 (Net Satisfaction Rate, NSR) 的計算方式為 $NSR = (\text{正面聲量數} - \text{負面聲量數}) / (\text{正面聲量數} + \text{負面聲量數})$

❖ 客戶溝通

本集團重視客戶的反饋，為客戶提供多元化的溝通渠道。本集團開通郵箱、官網、复遊會會員平台客服中心等多個客訴回饋入口，確保每位客戶的投訴都得到妥善處理。

報告期內



本集團客戶服務回饋管道總計收到
52 條反饋



投訴數量同比 2023 年減少
55%



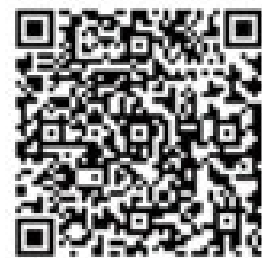
處理完成率
100%



平均關閉時長小於
48 小時



官網回饋



本集團复遊會平台客服中心為客戶提供多方位觸達的互動溝通渠道，通過線上客服及電話客服為客戶進行售前售後諮詢及回饋互動。報告期內，該客服中心共計收到近 22,764 個諮詢，平均回應速度達到 7 秒，其中接聽電話近 8,583 個，接通率 95%。

構建信任

本集團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，不斷提升信息安全運營合規性，有效規避信息安全與隱私保護風險。

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，我們成立了信息安全委員會，由集團 AI Lab 部、人力資源部、風控部、企業傳播部和法務部的核心成員組成，負責本集團信息安全事宜重大決策和監管，並定期匯報至本集團 ESG 委員會。本公司 AI Lab 部是消費者数据數據安全與隱私保護的直接責任部門，主要職責包括信息安全流和規則制訂，信息安全性原則落地實施，信息安全政策法規跟進、隱私保護政策的制訂、更新及落實以及組織內部信息安全與隱私保護培訓等。

本集團成員企業 Club Med 已成立安全委員會，每季度舉辦會議，討論和監督企業信息安全和數據合規工作情況。此外，Club Med 設立信息安全官（CISO）負責開發和測試安全程序，負責向 Club Med 首席執行官匯報企業信息安全狀況；設立數據保護官（DPO）負責隱私保護事宜。

保護信息安全

本集團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。我們重視信息安全管理工作，從數據的生命週期角度出發，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。為了提高信息安全風險應對能力，報告期內我們升級並更新《复星旅文集團個人信息保護制度》，更全面、更嚴格地規範員工在處理信息資產時的行為規範和安全措施。我們亦對可能接觸到使用者信息的員工採取了嚴格管理，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等。

❖ 信息安全審核與認證

為了保障信息安全管理體系的有效性和可靠性，本集團定期開展信息安全內部和外部審核，包括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進行「紅」「藍」安全對抗等。本集團每年開展 IT 審計，由本公司或外部審計團隊，對數據完整性和準確性、IT 系統架構穩定性和安全性以及異常風控等進行獨立檢查與審核。報告期內，本公司透過國家網絡安全三級保護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，本集團旗下 Club Med 中國酒店管理系統和复遊會已通過國家網絡安全三級保護認證。2025 年第一季度，本集團旗下三亞亞特蘭蒂斯度假區已通過 ISO 27001 體系認證。



Club Med 和复遊會網絡安全三級保護認證證書

Club Med 信息安全合規審查

Club Med 對內部和第三方合作夥伴均開展信息安全合規審查。Club Med 制訂《個人數據保護政策》，建立了系統性的信息安全管理機制，包括對開展內部信息安全合規審計，每月對 IT 基礎設施進行漏洞掃描，每年對電子商務基礎設施、移動應用程序或內部網絡進行滲透測試。在簽訂合作合同前，Club Med 會對所有第三方合作夥伴進行信息安全審查。

Club Med 的 客 戶 安 全 控 制 框 架 已 獲 得 SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) 合規性認證。此外，Club Med 為其數據中心制訂了業務連續性計劃 (BCP) 和安全事件回應計劃，每年會針對上述計劃進行信息安全危機演習、測試和審查，確保 Club Med 信息系統的穩定性和安全性。

❖ 供應商信息安全管理

本集團制訂了針對供應商的信息安全體系合規管理機制，包括對供應商的前期盡調、對供應商合規情況進行審核及要求供應商根據評估結果做出改善。



我們制訂了《第三方安全管理規範》，加強對第三方那個合作夥伴、人員和系統的信息安全管理。

我們根據最新法律法規要求不定期更新對供應商信息安全和隱私保護管理要求承諾函和合同條款。截至2024年12月31日，本集團100%的供應商均已簽署更新後的承諾函或具有相關合規條款的合同。本公司及成員企業也都對信息相關的合作供應商進行了信息安全的合規審核工作，確保所有信息相關的合作供應商均已建立了合格的信息安全體系。

❖ 信息安全意識

我們定期組織覆蓋全體員工和供應商的信息安全相關宣貫和培訓活動，不斷拓展員工及合作夥伴的信息安全知識儲備。報告期內，我們在新員工入職培訓中納入信息安全主題，並向 2 家合作供應商開展專項培訓。

本集團成員企業 Club Med 和三亞亞特蘭蒂斯同樣關注員工信息安全和個人隱私保護，制訂了員工相關的全球安全政策、個人數據保護政策、信息安全相關制度和合規檔等，並通過培訓、郵件提示等多種方式說明員工理解制度內涵，與員工共同築牢安全防線。

守護用戶隱私

我們對使用者信息的收集與使用始終以用戶利益為先。報告期內，本集團修訂了《复星旅文集團個人信息保護制度》和《复星旅文集團個人信息保護制度》，明確本集團及所有成員企業向客戶提供的產品和服務時，對個人信息收集、使用和管理的基本操作要求。我們定期對政策進行更新，以確保其適用於相關業務範圍及法律法規。我們亦要求供應商簽署個人信息保護承諾函，確保供應商遵守我們的隱私保護制度和政策。

根據《复星旅文集團個人信息保護制度》，我們通過密碼洩露風險提醒、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式預防數據洩露，並對個人信息安全事件處理程序進行了明確指引。報告期內，本集團未發生重大客戶隱私洩露和數據丟失事件。

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品質，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。我們根據信息收集目的及業務需要，承諾在實現目的所必需的最短時間保持個人信息，並在保存期限到期後，安全地刪除數據信息或匿名化處理。此外，除提供服務或得到使用者的明確同意外，我們不會向第三方租售或提供使用者個人信息，我們亦會要求第三方封緘使用者信息保密協定以及個人信息和數據保護承諾函等。

我們保護用戶的知情權，報告期內，根據最新法律法規要求更新《复遊會用戶服務協議》。同時，所有用戶註冊成為复遊會會員均需確認「用戶服務協議」以及「個人信息保護政策」，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。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。

我們對於隱私違規問題制訂了嚴格的懲罰機制。員工可通過向舉報郵箱回饋，舉報任何違規行為，本集團嚴格保護舉報者不受打擊和報復。對於違反個人信息保護制度的行為，將視情節嚴重和造成的後果，參照《复星旅文集團獎懲管理規定》進行處罰。如構成違法犯罪的，將交由行政機構和司法機構追究法律責任。

隱私保護合規審查

報告期內，我們亦邀請第三方外部機構開展個人信息保護合規審計，保障本集團信息安全水平。我們的成員企業 Club Med 定期對公司隱私保護政策的落實進行內部合規審計。內部審計團隊按照 Club Med 《個人數據保護政策》中的要求，對 Club Med 的設施（如辦公室、旅行社或度假村）進行隱私數據安全評估，系統地審查與個人數據保護 / 隱私相關的審核點，並將審計結果及整改建議向 DPO 匯報，以保障 Club Med 的數據和隱私安全。



04

關愛地球

我們的承諾與策略

氣候變化與能源

水資源使用

生態呵護

排放物管理

我們的承諾與策略

環境承諾

本集團嚴格遵守適用於我們業務運營的環境法律及法規，本集團各運營點亦按照其規模、地點及業務性質制訂相應的指引及政策。為減少對環境造成不利影響的可能性，我們定期監測及評估業務運營的環境表現、風險、控制措施和管理方法。報告期內，本集團未有相關環境法律及法規的重大違規情況。

管理方針

❖ 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保護稅法》以及運營所在國家、地區的環境相關法律法規。本集團 EHSQ 部門負責監管全集團環境保護工作的落實與推進。我們建立環境管理責任機制以落實管理責任。我們亦在每個成員企業建有 EHS 委員會，負責監督 EHS 各項工作的落實，每月召開 EHS 會議，討論 EHS 相關議題。截至報告期末，本集團 EHS 工作從業者（包括 EHS 委員會管理者）共 71 人。

本集團成員企業 Club Med 由可持續發展部門對環境問題進行管理和監督，各業務部門在產品交付的每一階段落實具體的環境責任。Club Med 可持續發展部門與綜合管理委員會及其他主要運營部門共同制訂其 CSR 戰略，由上述業務部門在各自的領域（如開發和建設、產品和服務、採購、技術部門、運營等）實施這一戰略。Club Med 在度假村設置技術經理作為環境政策的關鍵執行者，與度假村服務部門密切合作，確保 Club Med 制訂的環境政策得到落實。

我們的環境管理體系就各度假村應如何運營以減少其對環境的不利影響提供指引。我們已制訂《复星旅文環境健康安全政策》《复星旅文集团環境健康安全責任制》《复星旅文集团固體廢棄物管理制度》《复星旅文集团酒店、度假村 EHS 審計》等環境管理相關制度。

❖ 項目全生命週期管理

本集團積極與利益相關方合作，將項目全生命週期理念貫徹在投資規劃、資產設計與建造及業務運營各個環節。

項目全生命週期管理方法

投資規劃

項目選擇

- 聘請環保顧問對現場環境生態做出調研，評估開發項目對生態的影響及設計有效措施消除及降低負面影響

企業調查

- 關注企業在環境保護及社會活動方面的舉措，評估企業潛在的環保及社會風險點
- 優先選擇 ESG 表現良好的合作夥伴（如：環境保護、員工關懷、社會貢獻等）

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（如：Club Med 承諾，所有新建或深度翻新的度假村均按照 BREEAM 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

負責任採購

- 優先採購可持續物料，同時密切監察資源消耗的情況，減少不必要的採購

業務運營

環境管理

- 業務運營過程中均成立相應的環境管理部門，並建立節能減排及節水責任制和獎懲機制（如：三亞亞特蘭蒂斯成立節能減排小組、Club Med 各度假村設有技術部門）
- 參照國際公認的可持續旅遊標準，開展業務運營的環境保護管理
- 通過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 TechCare 數據收集工具等）

宣導可持續旅遊

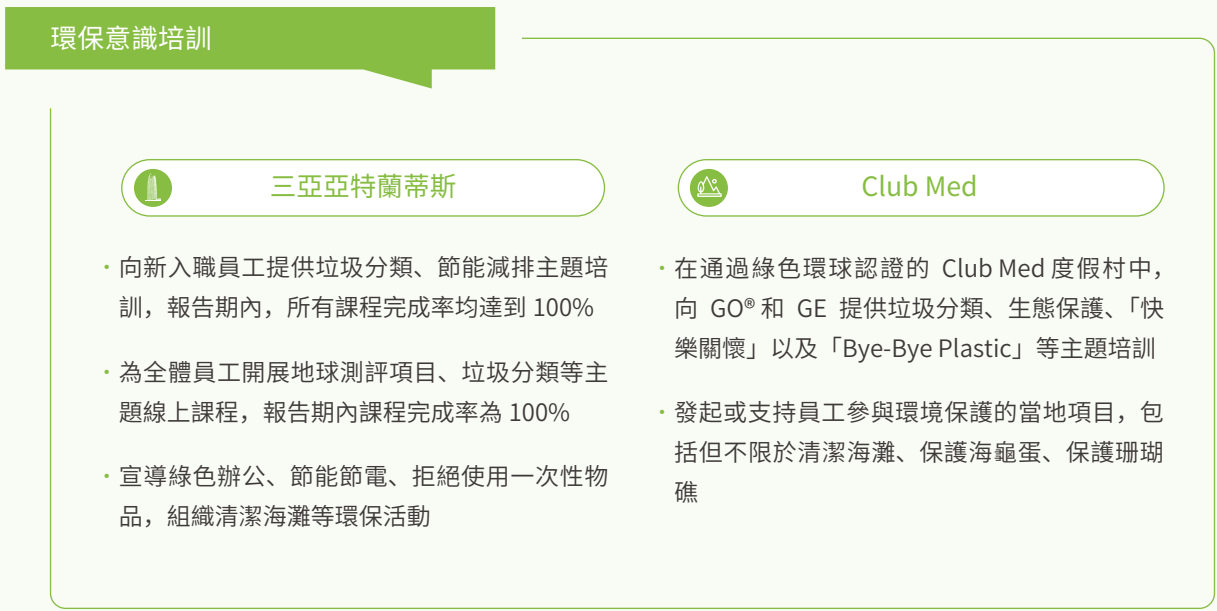
- 向員工、顧客及合作夥伴推行環保意識宣傳

❖ 綠色認證



❖ 加強環保意識

生態環境保護離不開每一個人的努力，我們及其成員企業面向員工普及可持續發展基礎知識、分享可持續發展最新趨勢、議題和指標內容，持續開展可持續發展能力建設。



我們亦積極向顧客宣傳可持續發展意識，更多關於顧客實踐請參考本報告《負責任營銷》章節。

⁶ 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。

氣候變化與應對

近年來，極端天氣事件頻發，氣候變化已成為影響全球經濟波動的重要因素。伴隨氣候變化風險增高，旅遊業的脆弱性和敏感性問題愈加顯著，同時，旅遊業也是溫室氣體排放的重要排放來源。因此，企業推動氣候政策的落實，開展氣候行動迫在眉睫。

我們參考香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》D 部分氣候相關披露以及國際財務報告準則（IFRS）S2 氣候資訊披露的要求，從治理、策略、風險管理、指標和目標四個層面管理並披露我們的氣候行動。繼上一年度編制和發佈复星旅文首份氣候相關披露報告，本章節陳述內容保持披露結構的一致性和管理策略的延續性。本集團致力於持續提升對氣候變化影響的認知，建立長遠的氣候應對能力。

治理

本公司董事會指導及監察本集團氣候變化相關工作及風險，審批氣候相關政策的最終發佈，是本集團氣候管治的最高責任機構。為進一步助力本集團的氣候變化治理水準，董事會下設 ESG 委員會負責評估本集團氣候相關風險與機遇，監督氣候行動的落實，並審視氣候相關目標的進展；ESG 工作小組負責開展及落實氣候相關管理工作，包括日常運營中氣候相關風險與機遇的識別、評估、管理等，具體職責請參閱《复星旅文 ESG 工作小組職責範圍》。



本集團已制訂《氣候變化與能源政策》《生物多樣性政策》《复星旅文集团酒店、度假村 EHS 審計製度》，為減緩、適應及抗禦氣候變化的管理方針及策略提供指引。

戰略

本集團認識到氣候相關風險與機遇將在未來相當長的一段時間內，持續對我們的業務產生影響。我們參考香港聯交所和 IFRS 的氣候披露框架對重大氣候相關風險及機遇進行了識別，通過氣候情景分析對氣候風險與機遇的影響水準和我們的氣候韌性進行評估，並制定了相應的管理策略，將氣候納入我們的整體風險管理與業務策略中。



注釋： * 綜合考慮本集團業務規劃、2030 可持續發展目標、2050 碳中和目標以及本集團主要運營點所在地區或國家的氣候政策要求，我們將短期、中期、長期的時間跨度分別定義為 2024-2025 年、2026-2030 年以及 2031-2050 年。

** 風險及機遇的影響程度根據該風險 / 機遇的重要程度 × 發生概率進行量化，並根據風險及機遇閾值將影響程度分為低影響、中影響以及高影響。

✧ 氣候情景分析

本集團在外部專業機構的支持下分別在低排放情景和高排放情景下對識別出的重要氣候相關風險和機遇的潛在影響進行了分析。我們將情景分析帶入對每一項關鍵氣候和機遇風險的評估討論，以更好的理解中、長期（2030、2050）氣候變化給本集團運營和財務帶來的影響。在低排放情境下，具有雄心的氣候行動會伴隨強硬的政策措施以及更為迅速的技術發展和市場變化，因此我們在低排放情景下更加關注轉型風險，而在高排放情景下更關注物理風險。

（1）低排放情景：具有雄心的氣候行動使全球變暖被限制在1.5°C或遠低於 2°C。

隨著可持續發展意識的不斷提高，全世界意識到積極應對氣候變化的重要性，全球各個國家和地區均加大氣候行動力度，設定減排目標，推出嚴格的排放政策，以期將本世紀末全球變暖幅度控制在 1.5°C或遠低於 2°C。低碳領域的投入加大將促進能源效率、新能源應用等技術的進步，加快低碳轉型。此外，消費者將更傾向於選擇綠色低碳的產品和服務，進一步促使企業的綠色轉型。我們選擇此情景以評估為了實現《巴黎協議》1.5°C或遠低於 2°C目標而進行的具有雄心的氣候行動的影響。我們的情景參數主要參考 NGFS 的 Net Zero 2050 情景即通過具有雄心的氣候行動將全球變暖被限制在1.5°C，部分發達國家到 2050 年實現碳中和，以及 IPCC 的 SSP1-2.6 情景，即以清潔能源為主的可持續發展型社會，出台氣候政策將全球變暖控制在遠低於 2°C。

（2）高排放情景：氣候變化應對不利，本世紀末全球變暖幅度超過 4°C。

全世界尚未意識到氣候變化的嚴峻性，各國沒有採取有效的行動來緩解氣候變化，化石能源依然是最主要的能源來源，溫室氣體排放量繼續增加，大氣溫室氣體濃度不斷升高。隨著時間的推移，氣候變化帶來的物理影響顯著加劇，到本世紀末全球平均氣溫上升 4°C以上，極端天氣變得更加頻繁，惡劣程度亦不斷上升。我們選擇此情景以評估由於缺乏有效的氣候行動或氣候行動失敗而導致的氣候變化加劇的影響。情景參數主要參考 NGFS 的 Current Policies 情景，即維持當前狀況，沒有額外政策限制溫室氣體排放，以及 IPCC 的 SSP 5-8.5 情景，即經濟發展依賴於化石能源，溫室氣體排放持續提高，沒有額外的氣候政策。

✧ 氣候影響評估

透過上述步驟，本集團識別出 6 項風險與 4 項機遇在中、長時間週期呈現較高影響水準。

類別		風險、機遇類型	風險、機遇對業務的影響程度			價值鏈
			短期 2023-2025 年	中期 2026-2030 年	長期 2031-2050 年	
轉型 風險	政策和 法律	現有產品和服務 的要求和監管	●	●	●	* 供應鏈 * 酒店及度假村運營與管理
	市場	客戶行為變化	●	●	●	* 供應鏈 * 酒店及度假村運營與管理 * 消費者服務
物理 風險	急性	颱風	●	●	●	* 供應鏈 * 酒店及度假村運營與管理 * 消費者服務
		洪水	●	●	●	
	慢性	缺水及乾旱	●	●	●	* 供應鏈 * 酒店及度假村運營與管理 * 消費者服務
		平均氣溫上升	●	●	●	
機遇	資源 使用效率	提升能源使用效 率	●	●	●	* 供應鏈 * 酒店及度假村運營與管理
	能源來源	使用低碳能源	●	●	●	* 供應鏈 * 酒店及度假村運營與管理
	市場	開拓資金來源	●	●	●	* 供應鏈 * 酒店及度假村運營與管理
	產品和 服務	消費者偏好轉變	●	●	●	* 供應鏈 * 酒店及度假村運營與管理 * 消費者服務

● 低風險 ● 中風險 ● 高風險 ● 低機遇 ● 中機遇 ● 高機遇

關鍵風險 / 機遇			運營及財務影響評估	應對策略
物理 風險	颱風	在 NGFS Current Policies 情景下，因颱風 / 熱帶氣旋造成的損失在本集團主要運營點所在國家法國於 2030 年和 2050 年將分別提高 12.9% 和 27.9%，在中國則將分別提高 5.6% 和 10.9%。作為酒店及度假村經營企業，颱風等惡劣天氣一方面會迫使我們的酒店及度假村出於安全的考量而臨時關閉、中斷物流交通並使我們的設施受損，造成營收下降、資產減值的負面影響。另一方面，為應對颱風等惡劣天氣，我們將投入資金加固房屋、修建防災設施，並支出更多的保險費用與採購及物流費用，帶來運營成本上升的不利後果。		我們訂立了一系列氣候適應策略以有效緩解氣候物理風險給本集團運營和財務帶來的負面風險。
	洪水	根據 NGFS Current Policies 氣候情景分析結果，因河流洪災造成的損失在本集團主要運營點所在國家中國於 2030 年和 2050 年將分別提高和 22.2% 和 44%，在法國則將分別提高 10.1% 和 18.8%，在中、長期對我們的業務運營造成較大影響。		水壓力管理：我們定期分析位於各水壓力區域的所有運營點用水情況，進而全面評估相關的業務運營風險和影響，並制訂相應管理措施。詳細管理措施請參考本報告《 水資源管理 》小節。
物理 風險	缺水及乾旱	2024 年，本集團有 9 家度假村位於由極高基準水壓力值定義的水壓力區域，根據 IPCC SSP 5-8.5 情景，在 2030 年和 2050 年位於由極高基準水壓力值定義的水壓力區域的度假村數量將達到 7 家和 10 家。氣候變化導致的平均氣溫上升與部分地區降水減少將使這些度假村在中、長期面臨缺水及乾旱的風險。本集團的度假村將可能因缺水而被迫關閉或縮短水世界、游泳池等娛樂設施的開放時間，度假村對遊客的吸引力將因此下降，從而引起房間預定量的減少，造成營收的下降。此外，為保證充足的供水，度假村將花費高額的價格從外部購買淡水，造成運營成本的不斷上升。		應急管理：為有效預防和應對因颱風、洪水等極端天氣導致的各種災害事件，本集團已建立相應的預警和應對機制，並制訂應急預案，加大防災基礎設施建設投入，並定期舉行安全培訓與應急演練，確保業務的連續性與可持續性。有關本集團應急管理培訓及演練資訊詳見本報告《 保障安全 》小節。
物理 風險	平均氣溫上升	隨著大氣中二氧化碳濃度的增加，溫室效應更加明顯，全球平均氣溫因此不斷上升。21 世紀的前 20 年平均氣溫較工業革命前已經上升了 1°C，這將表現為極端高溫的情況日益嚴重，同時全年高溫天數亦將增加。根據 IPCC SSP 5-8.5 情景，2030 年時，全球平均氣溫上升 1.6°C，2050 年時上升 2.5°C，到本世紀中葉，全球大部分地區全年氣溫超過 41°C 的極端高溫天數將增加超過 30 天。隨著全球平均氣溫因氣候變化而不斷上升，為了給消費者和員工提供舒適的環境，本集團將需要為空調等設備投入更多採購資金與電費支出。極端高溫出現的頻率與嚴重程度都將不斷上升，使參與戶外活動的遊客以及戶外作業員工的健康受到影響，造成度假村對遊客吸引力下降，營收減少，本集團的保費支出亦將提高。此外，本集團有多處滑雪度假村，平均氣溫的上升將導致滑雪季的縮短，使本集團面臨營收下降的同時，亦將面臨滑雪度假村的資產減值。		選址與氣候監測：考慮到平均氣溫上升風險，本集團在度假村設計、選址階段便將洪水、降雪減少及海岸侵蝕風險納入考慮，通過嚴格開發管理以及長期監測雪山、海岸情況應對氣溫升高造成的降雪減少及海岸侵蝕風險。

關鍵風險 / 機遇			運營及財務影響評估	應對策略
轉型 風險	現有產品和服務的要求和監管	隨著各國制訂越來越嚴格的氣候政策及減碳要求，包括制訂減排淨零路線、加強對現有產品和服務的要求及監管、碳關稅、節能建築等，我們的全球運營點將在中、長期面臨更加嚴格的政策壓力。監管要求的日益嚴格一方面可能會導致我們因違規而被罰款，在增加運營成本的同時因處罰的曝光進一步導致品牌聲譽下降，入住率降低，營收減少。在 IPCC SSP 1-2.6 情景下，到 2030 年時，全球平均碳價達到 32.7 美元 / 噸，到 2050 年時達到 100 美元 / 噸。雖然預計碳價的上漲對本集團不會有直接的影響，但是我們的供應商為應對上漲的碳價和監管要求造成的成本上升，可能會提高產品價格，進一步造成本集團採購成本上漲。		我們的溫室氣體排放主要來源於我們業務運營過程中的間接能源消耗，我們通過以下方法降低所管理的資產及業務運營中產生的排放。
	氣候 機遇	酒店與度假村運營是旅遊行業能源和資源消耗最密集的產業之一。雖然能源使用成本佔總體運營成本比重較低，但在可控成本中佔比顯著。據 ENERGY STAR 研究，酒店能源消耗減少 10% 所產生的經濟效益相當於每日平均房價提高 0.62-1.35 美元。提升能源效率亦對改善酒店設施服務，提高消費者舒適度及履行企業氣候管理承諾至關重要。本集團通過綠色酒店及度假村設計、應用最新技術進行節能改造、建立能源管理平台與數字化工具、提升員工與消費者節能意識等方式積極提升能源使用效率，減少能源消耗，降低能源相關的運營成本支出。此外，提升能源效率亦可以幫助本集團減少二氧化碳排放，從而降低排放造成的潛在合規風險，並減少潛在的碳支出。		綠色建築認證：本集團運用項目全生命週期管理的方法，將低碳理念貫徹在項目投資規劃、資產設計建造以及業務運營的各個環節。考慮到運營過程中的間接能源消耗是我們最主要的碳排放來源，取得酒店與度假村綠色設計與運營認證將有助於我們減少排放的同時滿足消費者綠色度假的需求。更多信息請參考本報告《 我們的承諾與策略 》小節。
氣候 機遇	提升能源使用效率	酒店與度假村運營是旅遊行業能源和資源消耗最密集的產業之一。雖然能源使用成本佔總體運營成本比重較低，但在可控成本中佔比顯著。據 ENERGY STAR 研究，酒店能源消耗減少 10% 所產生的經濟效益相當於每日平均房價提高 0.62-1.35 美元。提升能源效率亦對改善酒店設施服務，提高消費者舒適度及履行企業氣候管理承諾至關重要。本集團通過綠色酒店及度假村設計、應用最新技術進行節能改造、建立能源管理平台與數字化工具、提升員工與消費者節能意識等方式積極提升能源使用效率，減少能源消耗，降低能源相關的運營成本支出。此外，提升能源效率亦可以幫助本集團減少二氧化碳排放，從而降低排放造成的潛在合規風險，並減少潛在的碳支出。		節能減排：本集團的節能減排措施包括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、優化能源結構，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等。本集團附屬公司均已根據自身運營，設定節能減排目標，建立相應的管理體系，在所有運營點推動減排措施的落實。詳細措施和進展請參考本報告《 節能減排策略 》小節。
	使用低碳能源	根據 NGFS Net Zero 2050 氣候情景分析結果，為實現 2050 淨零排放，全球清潔能源使用比例在 2030 年和 2050 年將分別達到 30% 和 63%。歐盟修訂的《可再生能源指令》則要求在 2030 年前將可再生能源佔比提高到 42.5%。本集團積極擴大低碳能源的應用，如購買綠電、安裝光伏電池板、太陽熱能板和熱泵等，截至 2023 年底，本集團清潔能源佔比為 10%。雖然這些新能源項目在初期會造成運營支出的上升，但在中、長期能有效降低化石能源價格上升的風險，減少潛在的碳支出與能源支出。此外，隨著低碳技術的不斷發展，低碳技術的應用對運營支出的影響將逐步減少。		

關鍵風險 / 機遇		運營及財務影響評估	應對策略
轉型風險	客戶行為變化	可持續發展理念被廣泛接受，從長期來看，消費者在住宿、出行、餐飲等方面均 表現出對綠色度假模式的偏好：一方面，為應對客戶行為變化風險，我們需要投入大量資金進行環保節能改造、購置新能源發電設備、購買綠電、採購價格更高 的綠色原材料等，這將提高我們的運營成本；另一方面，如果我們的酒店與度假村未能滿足消費者的綠色需求，或是我們的競爭對手有著更好的可持續發展績效，我們可能會失去客戶，面臨營收下降的不利後果。然而，我們亦可以通過主 動進行綠色轉型，創造低碳度假體驗，打造綠色品牌形象，鞏固本集團競爭力，並帶動營收增長。	本集團創新多種氣候風險與機遇應對措施，包括創新的度假模式（如開闢城市度假賽道）、創新的旅遊產品（如可持續旅遊活動、素食選擇、本地食材採購等）以及創新的資金來源（發行可持續掛鉤貸款）。我們亦積極向員工傳遞綠色生活理念，不斷提升其可持續發展意識，幫助他們將可持續發展理念融入 工作與生活，提升本集團氣候變化應對的凝聚力，助力綠色低碳轉型。
氣候機遇	消費者偏好轉變		
氣候機遇	開拓資金來源	隨著責任投資理念得到越來越多投資者的認可，金融機構在決定投資及放款時會評 估企業在氣候變化與可持續發展方面的表現。如果我們能持續展現出優秀的可持續 發展績效水準，將有助於我們獲取低成本資金，如政府節能專項資金、發行綠債、獲得綠色基金投資等。	

❖ 節能減排策略

本集團及成員企業開展高效的能源利用舉措以減少自身運營碳足跡。下表概述本集團旗下成員企業的氣候應對計劃及行動。

Club Med

減碳目標及路徑

以 2023 年為基準年，2030 年降低 50% 範圍 1&2 溫室氣體排放，2050 年降低 80% 溫室氣體排放量，並採取措施減少範圍 3 碳排放量

提高能源效益

全球多地度假村進行了生活熱水管系統升級、高隔熱性能材料應用、建築能源管理系統（BEMS）安裝以及熱泵安裝等工作，截至報告期末

58% 的度假村配備了建築能源管理系統

15% 的度假村配備了回收冷藏室中損耗熱量的系統

31% 的度假村配備了高性能熱泵（2023 年為 29%）

24% 的度假村配備了空氣處理熱量回收系統，用於預熱家庭用熱水

可再生能源使用

截至報告期末：

22% 的度假村電力消耗來自可再生能源（電力證書和自生 / 外購光伏發電）

13% 的度假村安裝了光伏電池板（2023 年為 12%）

30% 的度假村（2023 年為 28%）安裝了太陽熱能面板

44% 的度假村交通工具為電動車

其他節能減碳舉措

(1) 購買經認證的碳信用額度

(2) 設置並評估運輸供應商排放績效



三亞亞特蘭蒂斯

減碳目標及路徑

到 2050 年，實現範圍一和範圍二的碳中和

提高能源效益

- (1) 制訂最佳節能 SOP，優化設備運行策略，並定期保養和升級改造技術設備，按需合理調度現有系統，以確保系統的節能表現處於最佳狀態
- (2) 使用能源監測平台，及時調整節能措施，優化能源效益表現
- (3) 改進太陽能熱水系統，提升系統制熱效率

可再生能源使用

積極參與綠電市場交易，通過購買綠色電力憑證抵消用能碳排放。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯購買並核銷綠證 300 萬千瓦時

其他節能減碳舉措

- (1) 植樹造林
- (2) 參與自願減排項目，抵銷範圍一和範圍二溫室氣體



太倉阿爾卑斯國際度假區

減碳目標及路徑

計劃設定

提高能源效益

- (1) 實施點位監控與智能調控技術有效管理阿爾卑斯雪世界 LED 屏幕亮度，據估計運行每小時節省 50 度電，每日節約 500 度電，每月節約 15,000 度電
- (2) 結合季節情況和滑雪場運營需求，合理規劃換風、換雪、造雪時間，最大限度降低能源消耗
- (3) 使用熱回收功能的製冷機組，降低維護成本的同時減少熱源浪費

可再生能源使用

暫未涉及可再生能源使用情況

其他節能減碳舉措

- (1) 優先本地採購，減少物流運輸產生的溫室氣體排放量
- (2) 鼓勵員工、供應商和客戶減少碳排放

❖ 氣候韌性分析

复星旅文在全球 40 多個國家和地區運營著 70 餘家度假村及酒店，考慮到酒店與度假村行業特點，颱風、洪水、缺水及乾旱以及平均氣溫上升將是本集團面臨的主要風險。根據過去的運營經驗，本集團從未出現因為天氣災害導致運營或供應鏈中斷。本集團將在穩健經營的基礎上，與成員企業進一步更新氣候緩解和適應計劃，以增強我們在面對氣候變化時的業務韌性。

風險管理

本集團已將氣候風險因素納入全面風險管理，並制訂了結構化的風險管理程序。我們定期進行氣候相關風險的識別，確定和評估與業務有關的氣候風險並通過緩解措施對氣候相關風險進行有效管理。關於風險管理的詳細架構與流程，可參考本報告《[全面風險管理](#)》章節。

指標與目標



本集團 2022-2024 年溫室氣體間接排放量情況如下：

溫室氣體間接排放量	單位	2022 年	2023 年	2024 年
旅客交通承運（類別 1）	噸二氧化碳當量	478,406	498,054	494,418
食物採購（類別 1）	噸二氧化碳當量	169,748	187,381	94,580
外購市政用水（類別 1）	噸二氧化碳當量	2,173	762	105,402
其他商品 / 服務採購（類別 1）	噸二氧化碳當量	69,924	94,571	98,111
燃油及能源相關排放（類別 3）	噸二氧化碳當量	37,114	44,859	49,389
運營過程中產生的廢棄物處理（類別 5）	噸二氧化碳當量	10,436	9,336	4,887
市政廢水處理（類別 5）	噸二氧化碳當量	2,904	957	937
員工航空差旅（類別 6）	噸二氧化碳當量	17,804	20,694	24,824
員工通勤班車（類別 7）	噸二氧化碳當量	42,440	22,310	21,116
下遊租賃（類別 13）	噸二氧化碳當量	0	0	295
旅客交通（非复星旅文承運）	噸二氧化碳當量	587,418	810,883	923,264
範圍三溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	1,418,367	1,689,806	1,817,222

備註

- (1) 員工航空差旅統計範圍包括复星旅文總部及 Club Med；
- (2) 員工通勤班車、外購市政用水、市政廢水處理、燃油及能源相關排放以及運營過程中產生的廢棄物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 / 服務採購及旅客交通（非复星旅文承運）數據範圍僅包括 Club Med；
- (4) 溫室氣體排放計算根據《溫室氣體核算體系（GHG Protocol）》及 ISO 14064-1:2018《溫室氣體 - 第一部：組織層面上溫室氣體排放與清除量化及報告規範》，使用的排放因子來自環境、食品及農村事務部（DEFRA）。

本集團 2022-2024 年能源使用情況如下：

能源消耗量	單位	2022 年	2023 年	2024 年
直接能源消耗	兆瓦時	206,912	250,253	257,051
間接能源消耗	兆瓦時	321,356	366,396	397,626
能源消耗總量	兆瓦時	528,268	616,649	654,677
能耗密度（按床位接待能力計）	千瓦時 / 個	39.88	44.04	45.89
能耗密度（按售出房晚計）	千瓦時 / 間	75.09	76.85	80.24
能耗密度（按收益計）	千瓦時 / 萬元收入人民幣	383.42	359.52	385.06

備註

- (1) 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；間接能源包含電力及外購熱力；
- (2) 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；
- (3) 報告期內，能源消耗總量中包含可再生能源 47,901 兆瓦時，來自 Club Med 度假村和三亞亞特蘭蒂斯。

水資源管理

2030 可持續發展目標進度追蹤

狀態



2030 可持續發展目標

- 用水密度降低 **10%** (基準年：2019 年)



進行中



2024 年關鍵績效指標

- 與 2019 年相比，用水密度按床位計下降 **18%**，按房晚計下降 **19%**，按收益計下降 **14%**

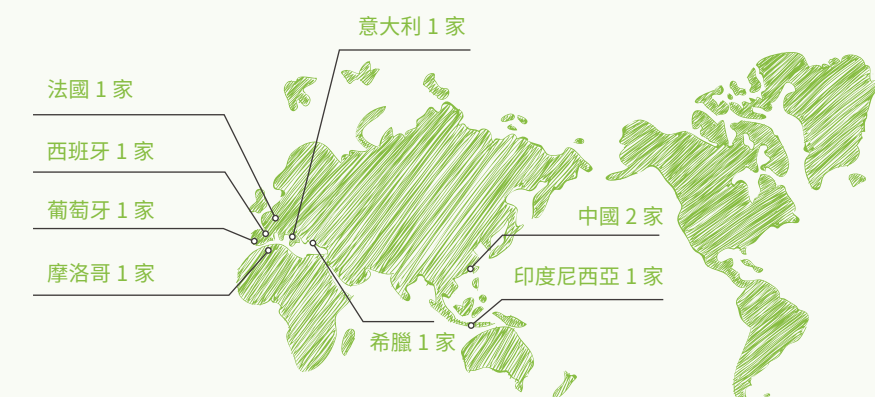
本集團明白水資源對業務的可持續發展及廣大社區而言非常重要。我們在運營過程中嚴格遵守《中華人民共和國水法》等運營地水資源相關法律法規，制訂《水資源政策》，優化水資源管理，減少水資源消耗，幫助緩解運營當地水資源短缺的壓力。

水壓力地區識別

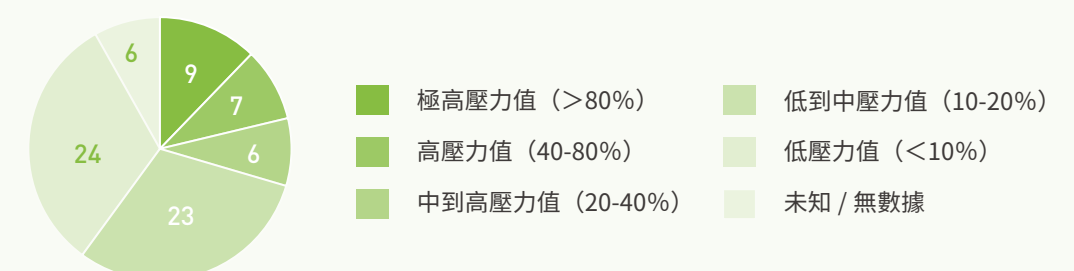
本集團意識到，水資源短缺仍是全球面對的嚴峻挑戰，影響企業的長遠可持續性，因此，識別各運營地的水壓力⁷風險並進行有針對性的管理對水資源的節約與保護至關重要。為了解本集團運營所在地面臨的潛在水資源壓力問題，我們藉助世界資源研究所開發的「水道」水風險工具（Water Risk Atlas Aqueduct™）定期開展水壓力地區識別。報告期內，我們有 9 家度假村位於由極高基準水壓力值定義的水壓力區域。

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（>80%）定義的水壓力區域的度假村分佈圖



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（個）



⁷ 總取水量與當地可用地表水及地下水量的比值。

水資源管理舉措

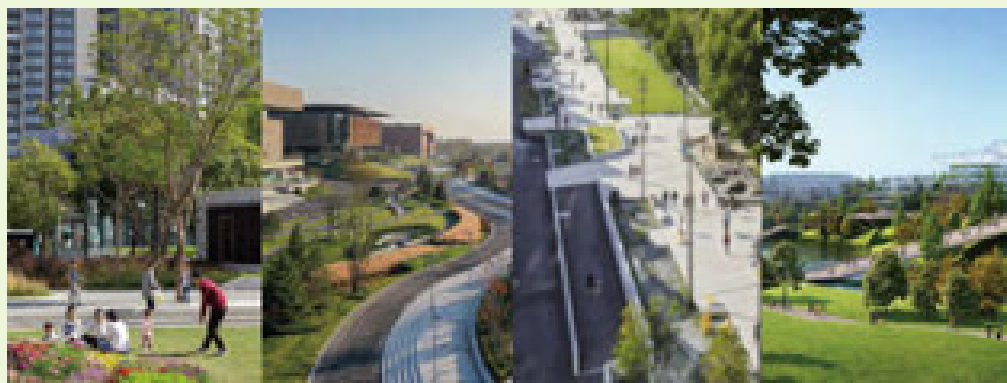
本集團深知水作為維持生命之源的重要性以及水資源稀缺，因此持續探索改善水資源管理和保護的新舉措。我們已在所有運營點採取多項節水措施並定期開展檢討。



太倉復遊城海綿城市設計

海綿城市，是新一代城市雨洪管理概念，是指城市能夠像海綿一樣，在適應環境變化和應對雨水帶來的自然災害等方面具有良好的彈性。太倉復遊城將海綿城市理念與「阿爾卑斯風情」緊密融合，構建綠色休閒的生態新城以及打造藍綠交織的美麗城市。

根據太倉復遊城海綿城市專項設計方案，太倉復遊城將通過集成生態水泡、透水鋪裝、雨水濕地、下沉式綠地、生態樹槽等綠色技術措施以及蓄水池、一體式泵站等灰色措施，最大限度的提升場地內徑流及污染削減能力，同時結合片區景觀綠化打造，實現「花園式」的海綿街區。



節水舉措

水資源循環利用

- Club Med 開展夜間灌溉、廢水處理再利用等節水舉措，其中：
 - 9% 擁有綠地的度假村將其處理後的水用於灌溉綠地
 - 30% 擁有綠地的度假村使用自有或購買的循環水進行灌溉
- 三亞亞特蘭蒂斯通過雨水收集池、合理取用海水、魚缸溢流水再利用、蛋分沖洗系統改造、園林管道改造、對家庭泳池溢流溝改造、塔樓冷凝水回收、水世界一體化汙水處理系統將污水用於園林綠化等方式，每年可節約用水近 172,000 立方米。

升級節水設備與技術

- **Club Med**：每日監測水消耗情況以及時發現並修復管網問題；通過安裝水龍頭流量調節器、減壓器，採用節水沖洗系統、集中灌溉管理系統以及滴灌技術等手段有效控制並減少耗水量。
- **三亞亞特蘭蒂斯**：通過線上抄表系統實現用水數據遠程監測及動態化管理；已在所有酒店推廣使用節水型器具；在水族館兩個淡魚缸中安裝臭氧和紫外線消毒裝置並升級了蛋分系統沖洗裝置以提高節水效率。

開展節水宣傳

- 我們在酒店張貼節水宣傳標語鼓勵顧客參與節水行動，同時亦為酒店新員工提供 EarthCheck 培訓，並開展「世界水日」、「節水宣傳周」等專項培訓活動，提升員工的節水意識。

報告期內，本集團水資源取用情況如下：

類別	單位	2022 年	2023 年	2024 年
市政用水	立方米	4,443,904	5,302,779	5,606,092
地下水	立方米	1,568,019	1,507,289	1,706,138
地表水	立方米	320,392	254,654	271,439
外購循環再生水	立方米	60,784	153,454	145,538
飲用水	立方米	131,840	0	0
淡水取用總量	立方米	6,524,940	7,218,176	7,730,921
淡水取水密度（按床位接待能力計）	立方米 / 個	0.49	0.52	0.54
淡水取水密度（按售出房晚計）	立方米 / 晚	0.93	0.90	0.95
淡水取水密度（按收益計）	立方米 / 萬元收入人民幣	4.74	4.21	4.55
海水取用總量	立方米	4,538,107	4,530,565	4,856,741

備註

- （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。

生態保護

保護生物多樣性



❖ 評估生物多樣性風險

本集團所有成員企業在項目規劃開發過程中，積極通過環境影響評估（Environmental Impact Assessment）等方式對潛在的生物多樣性風險進行評估。本集團旗下 Club Med、三亞亞特蘭蒂斯和麗江地中海國際度假區均已完成針對運營點附近的生物多樣性調研。

❖ 識別易受影響地區

我們每年對運營點所在地區的生物多樣性風險情況進行評估與更新。根據 2024 年最新的評估結果，本集團旗下度假村總面積的 41% 位於保護區內或附近⁸，另有 21% 位於離保護區不到 3 公里的區域。

❖ 設定生物多樣性目標

我們根據生物多樣性評估結果與自身運營的實際情況，設立生物多樣性保護相關目標。本集團旗下 Club Med 於 2018 年加入 Act4Nature 計劃⁹，作出公開承諾，並設立相關指標以定期檢討其達成情況。

❖ 開展生物多樣性保護措施

我們開展多項生物多樣性保護措施及意識提升活動，最小化對生物多樣性的影響，促進生物多樣性自我修復。本集團旗下三亞亞特蘭蒂斯每年積極開展救助領航鯨、海龜等海洋生物，助力珍稀海洋生物繁育，詳見本報告《與海洋共生》章節。

⁸ 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。

⁹ 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。

❖ 持續優化

本集團持續對生物多樣性管理目標進展進行追蹤，評估管理與行動措施的有效性，並制訂針對性的優化措施。



Club Med 審慎管理生物多樣性



目標設定

- 2022 年開始，對所有的新建及深度翻新項目進行環境影響評估
- 將度假區建成區域比例限制在 10% 以內
- 到 2030 年，所有的綠化景觀不使用化學殺蟲劑
- 到 2030 年，和環境保護組織合作保護生物多樣性的度假村比例達到 100%
- 到 2030 年，100% 的 Club Med 度假村將為客戶及員工提供「綠色行動」系列教育活動



2024 年進展

- 100% 符合要求的度假村（位於未開發地區的建設項目）已經接受了環境影響評估
- 建成區比例在 10% 以內
- Club Med 已與 56 個環境保護組織建立合作夥伴關係，覆蓋 40 個度假村，占度假村總數的 60%
- 77% 的度假村不使用氮肥或外部殺蟲劑
- 90% 的度假村開展了「綠色行動」教育活動



生物多樣性保護舉措

度假村建設過程

- 環境影響與生物多樣性的戰略研究
- 綠化區的差異化管理
- 當地動物的棲息地
- 選擇度假村植被時考慮物種入侵風險

度假村運營過程

- 制訂可持續採購政策，如《魚類採購章程》，並設立關鍵績效指標
- 綠地管理：綠地差異化管理、植物物種選擇、環境友好空間設置
- 保護瀕危物種：消滅紅棕象甲等害蟲，防治木質部難癢菌等病菌以及外來入侵物種等潛在破壞生態系統穩定的物種
- 提高顧客對自然保護和探索的意識

我們亦鼓勵成員企業、員工、合作夥伴及其他相關方尊重並保護生物多樣性。我們為顧客提供多種生態意識提升活動，更多實踐請參考本報告《負責任營銷》章節。

提升動物福利

我們承諾在運營過程及供應鏈中動物得到合適和人道的對待，通過完善動物福利政策、改善各項配套措施，為動物創造健康、安全與舒適的生活環境。



Club Med 動物福利政策

Club Med發佈《動物福利政策》，該政策已經實施了數年。在該政策的指導下，Club Med與外部專家及供應商共同協作，踐行全價值鏈的動物福利呵護。



Club Med關愛動物承諾與行動

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。

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。

鯨目動物

- 從2021年8月底開始，所有度假村只提供觀察野生鯨類動物的活動。自2019年起，Club Med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》¹⁰，以更好地保護鯨目類動物。

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》¹¹，指導其正確開展保護動物。

供應鏈動物保護

- 從2025年開始，所有位於歐洲、巴西和美國的酒店蛋類製品均來自於無籠子（Cage-free）供應商，並從2027年開始推廣到所有運營點。並自2022年起要求供應商落實《動物福利政策》，並開展相關供應商審核。

¹⁰ 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。

¹¹ 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，並支援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資訊介紹，以及Club Med相關行動建議。



三亞亞特蘭蒂斯動物關懷實踐

三亞亞特蘭蒂斯充分保障動物的福利，從環境提升、健康管理、動物保育、主題科普四個維度著手，不斷提高度假區內動物生活環境的舒適程度和安全水平。

環境提升

- 依據季節變化階段性調整設備運行狀態，做好預防性調整維護；
- 對生鏽的鐵架結構缸體進行除鏽維保，減少缸體鐵鏽對生物的潛在危害；

健康管理

- 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；
- 關注動物心理健康，保育員通過科學的訓練方式對動物進行邏輯思維的訓練與研究，使動物接收的信號從單一信號提升為复合信號；
- 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遵循標準化流程操作，保障食物的安全、健康及適量；
- 海洋動物馴養人員定期接受三亞亞特蘭蒂斯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，並結合動物的自然習性及個體差異設計不同類別的遊戲 / 陪伴 / 社交等等項目。

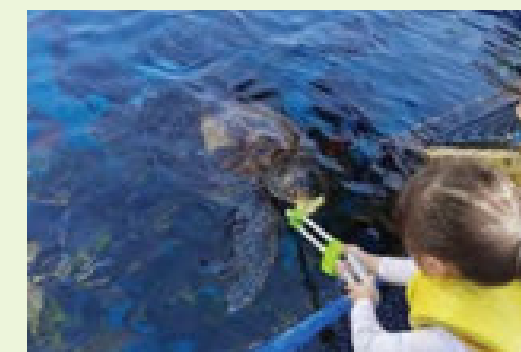
動物保育

三亞亞特蘭蒂斯積極開展水生動物保育工作，並取得國家頒發的水生野生動物人工繁育許可證。2024 年，三亞亞特蘭蒂斯成功繁育一隻海獅幼崽。



主題科普

三亞亞特蘭蒂斯長期進行科普教育宣傳，增進大眾對動物的了解、提升大眾對動物保護的意識。更多關於動物保護科普活動的內容詳見《[負責任營銷](#)》章節。



排放物管理

2030 可持續發展目標進度追蹤

狀態



2030 可持續發展目標

- 垃圾產生量減少 **30%**（基準年：2019 年）



進行中



2024 年關鍵績效指標

- 與2019年相比，一般廢棄物產生量下降 **12%**，一般廢棄物產生密度按床位計下降 **14%**，按房晚計下降 **19%**，按收益計下降 **11%**

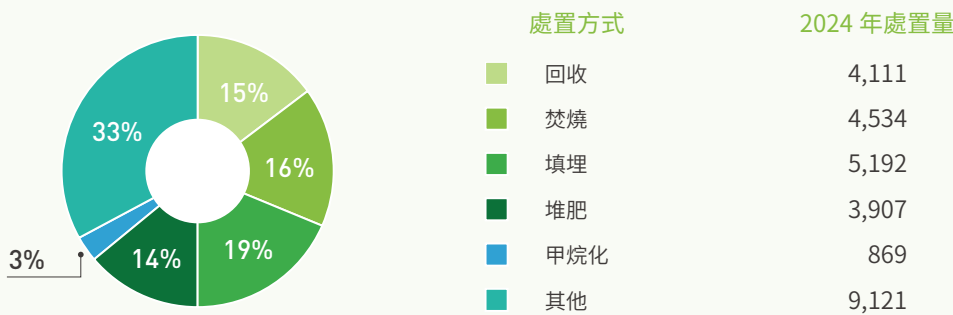
本集團制訂了《排放物管理政策》《复星旅文集团固體廢棄物管理制度》及減廢目標，指導並監督本公司及各成員企業採取有針對性的排放物管理方法，以持續改善排放物管理。

廢棄物管理

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，制訂《复星旅文集团固體廢棄物管理制度》等政策指導，致力於廢物管理實踐和資源的有效利用。

報告期內，本集團處置的廢棄物及按處置方式劃分的一般廢棄物處置量如下：

廢棄物類別	單位	2022 年	2023 年	2024 年
一般廢棄物處置量	噸	23,019	24,645	27,735
一般廢棄物處置密度（按收益計）	千克 / 萬元收入人民幣	16.71	14.37	16.31
危險廢棄物處置量	噸	388	251	267
危險廢棄物處置密度（按收益計）	千克 / 萬元收入人民幣	0.28	0.15	0.16



備註

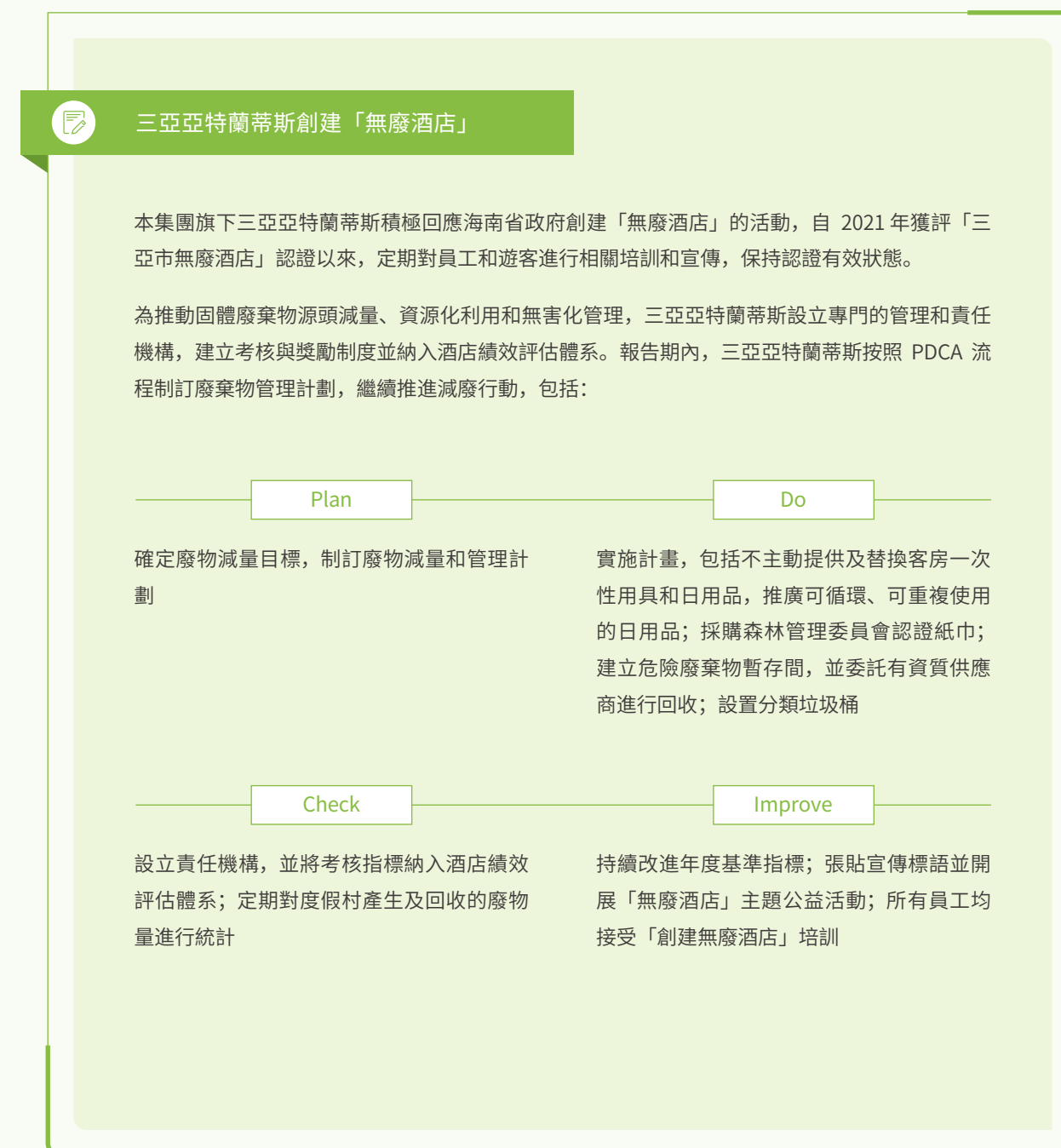
- (1) 由於本集團各業務運營地的法律法規對於餐廚廢油是否屬於危險廢棄物要求存在差異，本表格中一般廢棄物及危險廢棄物統計披露均不包括餐廚廢油。
- (2) 由於 Club Med 各度假村所在地垃圾分類標準不同，一般廢棄物及危險廢棄物數據統計覆蓋率各有不同，為保持數據範圍的完整性及可比性，對廢棄物數據未覆蓋的度假村，已根據度假村床位比例進行估算一般廢棄物及危險廢棄物數據，故本表格中廢棄物數據覆蓋率為 100%。
- (3) 本集團對一次性塑膠、金屬、紙張、玻璃、陶瓷、木材等一般廢棄物進行回收，報告期內，回收比為 15%。
- (4) 一般廢棄物處置量包括食物浪費 7,613 噸。

❖ 一般廢棄物管理

我們實施包括垃圾分類、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舉措，並通過與各方合作促進循環經濟。



我們亦積極向顧客宣傳可持續發展意識，更多關於顧客實踐請參考本報告《[負責任營銷](#)》章節。



❖ 食物浪費管理

本集團承諾在各酒店和度假村推行切實有效的食物管理措施，減少食物浪費。本集團成員企業 Club Med 已制訂目標，2030 年前將所有度假村的食物垃圾產量降低到每人每餐 100 克左右，100% 的度假村將採用積極主動的方法來測量和減少食物浪費。

我們制訂完善的食物管理策略，採取減少食物浪費意識宣傳、食物浪費審計、員工培訓、智能監測等措施減少食物浪費。本集團各酒店及度假村為減少食物浪費，在前期準備、服務過程以及用餐後都採取了相應的優化食物浪費管理措施，部分亮點措施摘錄如下。





❖ 餐廚廢油處理

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	2022 年	2023 年	2024 年
餐廚廢油	噸	499	444	413
餐廚廢油密度（按床位接待能力計）	千克 / 間	0.04	0.03	0.03
餐廚廢油密度（按收益計）	千克 / 萬元收入人民幣	0.36	0.26	0.24
餐廚廢油密度（按售出房晚計）	千克 / 晚	0.07	0.06	0.05

備註

- (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%。

❖ 其他危險廢棄物

我們在運營過程中會產生少量的危險廢棄物。我們對所產生的危險廢棄物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包商或政府部門進行回收處置。同時，本集團制訂應急處理流程，並要求各成員企業制訂處理化學品洩漏的程序，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

所有度假村定期開展危險廢棄物的分類、跟蹤和保存記錄的外聯工作，並積極為新建度假村尋找危險廢棄物解決方案。



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危險廢棄物暫存間進行規範化管理，各類別危險固廢均分類清晰且設有台賬，能精準計量，並委託有資質的第三方進行處置。

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。

由於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。本集團下屬成員企業針對廢氣、噪音污染、光污染制訂實施方案。





05

多元平等

构建多元职场

助力员工成长

提升幸福指数

复星旅文秉持「快樂工作，安心生活」的理念，努力讓每位員工都有機會在多元、平等、共融的文化和工作環境中學習成長，發揮自身最大潛能，得到支持與關愛。

本公司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。

平等、多元與包容

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。

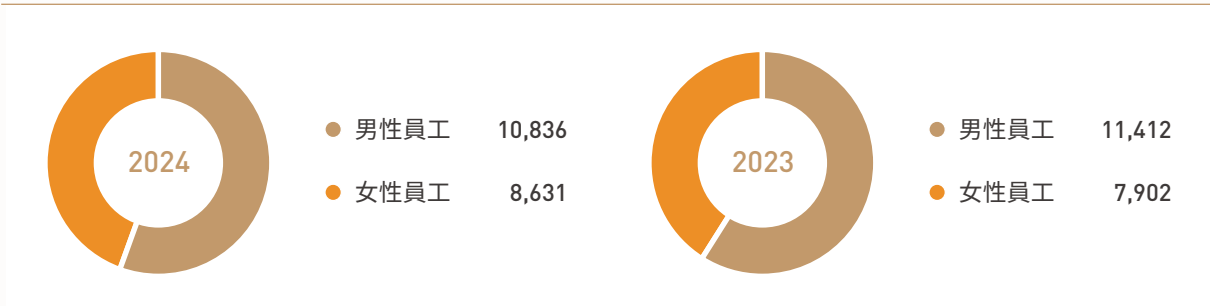
本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》以及各經營地所在國家和地區的法律法規。我們參照《國際勞工組織公約》《世界人權宣言》等國際勞工協議原則，結合本集團的實際運營情況，制訂《复星旅文集團員工手冊》《复星旅文集團薪酬及福利管理規定》及《复星旅文集團考勤與假期管理規定》等多項內部政策，規範有關招聘與解聘、工時與假期、晉升、平等多元與反歧視、薪酬與福利、員工健康安全保障等內容，全方位支援員工多元化發展，切實保障員工合法權益。



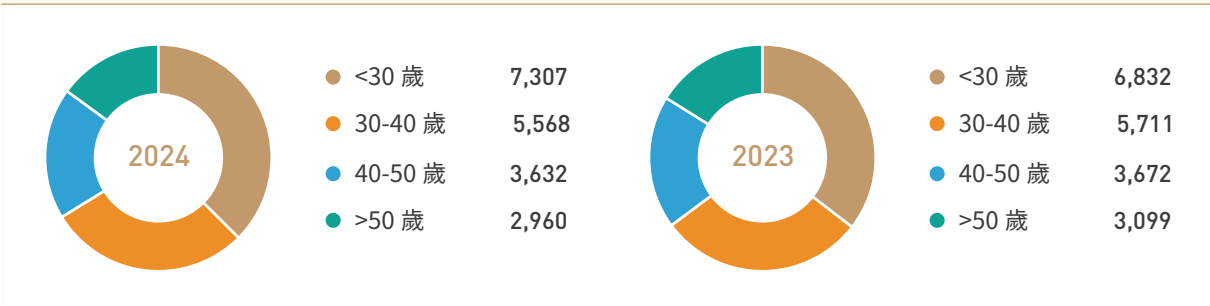
截至 2024 年 12 月 31 日，本集團員工來自全球六大洲，共計 19,467 人。員工按性別、年齡、地區、僱傭類型、職級類別劃分如下：

僱員指標

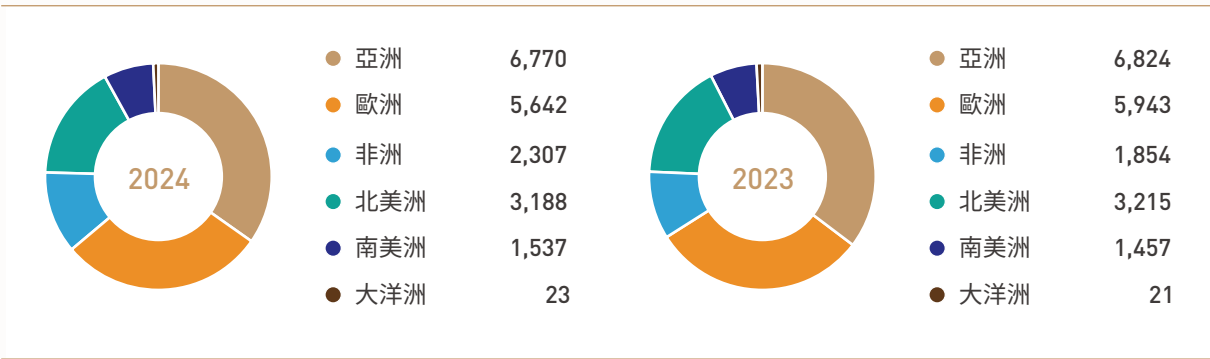
按性別劃分（人）



按年齡劃分（人）

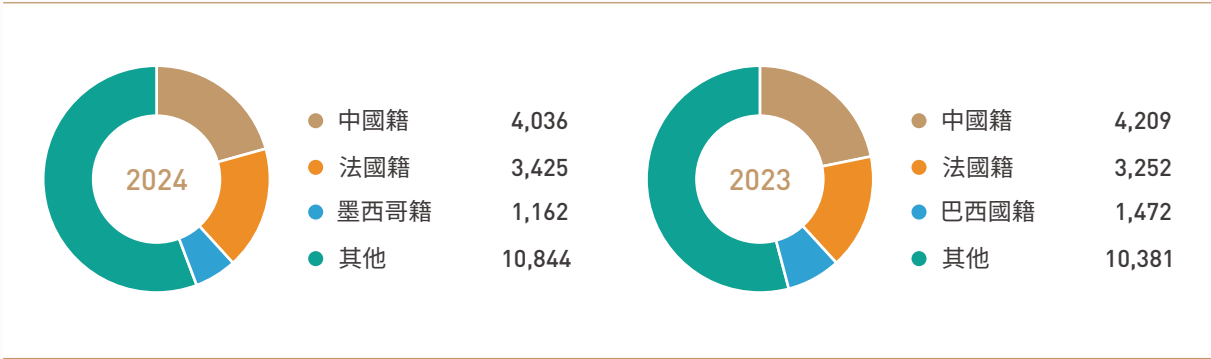


按地區劃分（人）

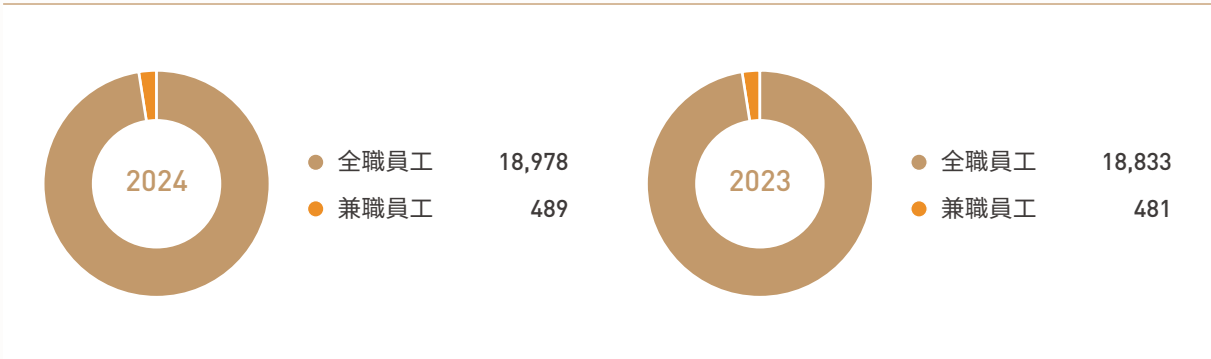


雇員指標

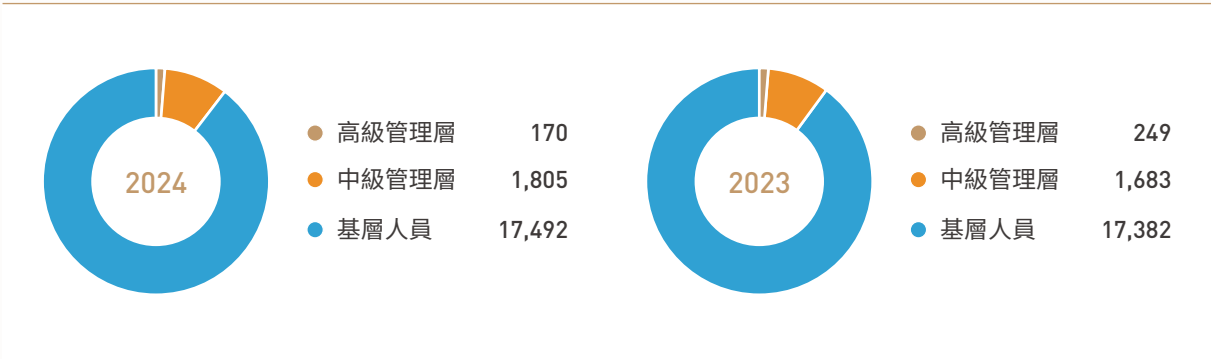
按國籍劃分（人）



按僱傭類型劃分（人）



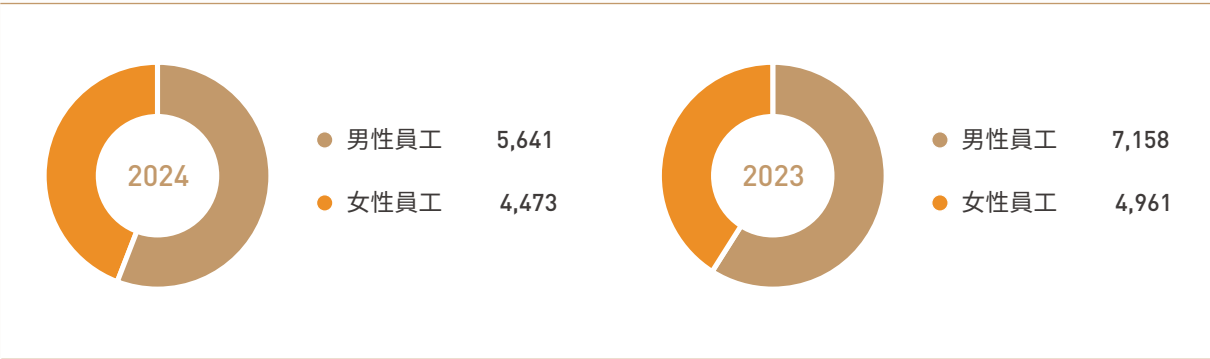
按職級類別劃分（人）



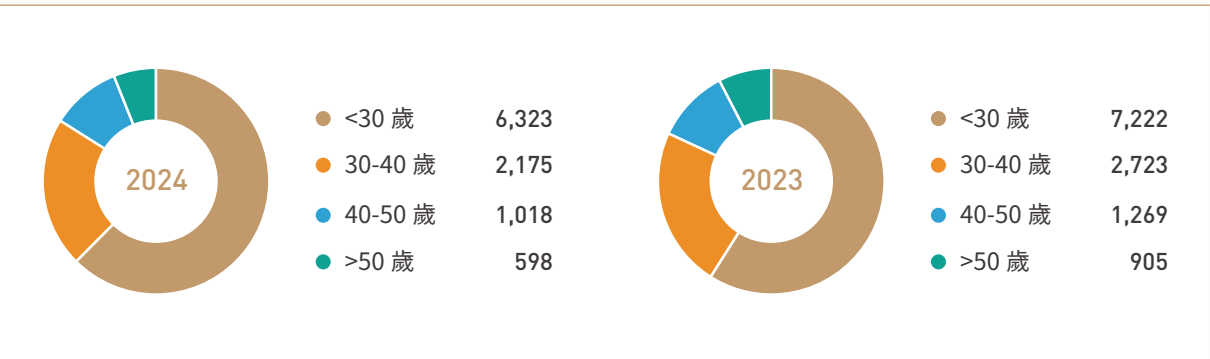
新進雇員指標

報告期內，本集團新進雇員總人數約為 10,114 名。

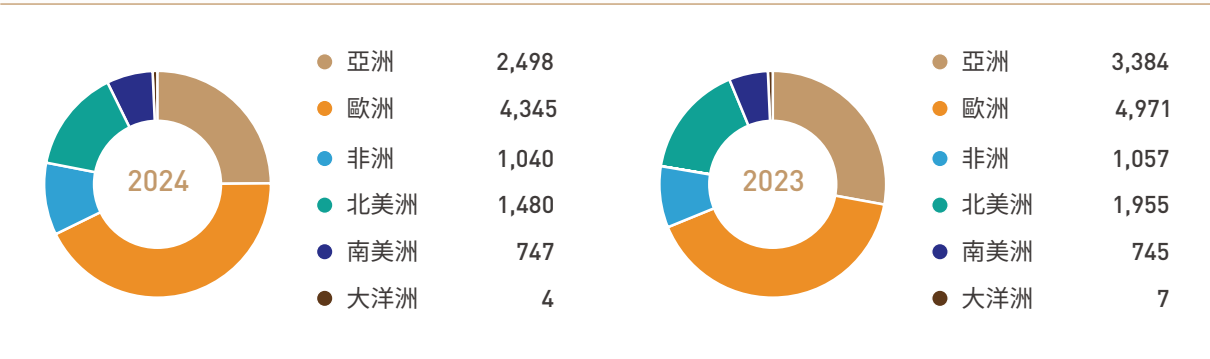
按性別劃分的新進員工（人）



按年齡劃分的新進員工（人）



按地區劃分的新進員工（人）



尊重多元

我們相信，員工多元化的視角和風格，能讓團隊更富有創造力、同理心和責任感。本集團秉持全球人才本土化與多元化策略，持續優化人才引進與招聘流程、渠道管理效率，保證人才僱傭機制的科學與合理。

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）。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《复星旅文集团面試官手冊》，並對本集團所有招聘崗位員工進行培訓，杜絕性別、年齡等因素的歧視與干擾。

✧ 人才戰略規劃

本集團制訂了完善的人才戰略規劃，對人才缺口、人才流動進行評估，建立完整的人才管理框架和人才危機應對機制，具體流程包括：

每年 2 次員工敬業滿意度調查及核心管理層 360°調查，並對調查結果進行分析復盤，制訂行動計劃

每半年對離職人員進行分析與回顧

每月參與復星集團組織的人才缺口盤點和評估內部討論會

每週复星旅文集团內周例會分析招聘進展及規劃

每週 2 次管理層議，由各業務板塊輪流梳理人才現狀，盤點人才戰略

本集團亦基於人才戰略與人才盤點評估，針對性地推出成長星管培生計劃等特色招聘項目，儲備更多優秀青年人才。

✧ 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。本集團已制訂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 2024 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

報告披露範圍內總離職人數佔比（%） 34.0%

按性別劃分

男性員工 35.1%
女性員工 32.6%

按年齡劃分

<30 歲 45.8%
30-40 歲 33.5%
40-50 歲 24.9%
>50 歲 17.0%

按地區劃分

亞洲 31.7%
歐洲 32.9%
非洲 22.1%
北美洲 44.5%
南美洲 44.1%
大洋洲 8.7%

備註

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人數 *100%

平等共融

我們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，制訂並發佈《复星旅文集團人權聲明》，承諾我們將在所有業務運營環節中尊重和促進勞工和人權保護，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、實現薪資平等同工同酬、杜絕強制勞工與童工、人口販賣等。我們旗下成員企業 Club Med 是聯合國世界旅遊組織（UNWTO）《全球旅遊業道德守則》（GCET）的簽署方，其承諾促進公平的、負責任的和可持續的世界旅遊秩序，在度假村經營過程中保障遊客、員工及當地社區居民的人權。

我們將《复星旅文集團人權聲明》納入《复星旅文集團員工行為準則》，並上傳至复星旅文線上學習平台，通過不定期的培訓，確保所有員工及與本集團業務緊密相關的供應商、承包商也遵守本政策的原則，並能及時有效地維護自身權利。我們亦積極推動各成員企業和其他利益相關方遵守我們人權聲明中的相關承諾。報告期內，我們旗下成員企業三亞亞特蘭蒂斯面向全體員工開展人權主題培訓，完成率 100%。

由於我們運營板塊的地域覆蓋範圍較廣，我們鼓勵旗下成員企業根據運營地所在國家和地區的具體情況制訂相應的反歧視和發性騷擾政策和管理措施。

	复星旅文	Club Med
性別	- 設立女性多元化目標； - 通過性別薪酬審查機制定期評估本公司性別薪酬差距；	- 與工會簽署《工作場所性別平等協定》，承諾在招聘、晉升和旅行家庭以上採取職業平等原則； - 簽訂保障職業平等和工作生活品質的協定，承諾在薪酬評定過程不允許有年齡和性別歧視；
年齡	- 與多所高校合作開設課程，並為應屆生提供實習留用機會； - 為每位新員工配備職業發展導師或夥伴，負責答疑解惑，提供工作指導以及心理支援；	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	- 本公司殘障僱員比例高於《殘疾人就業條例》要求； - 集團旗下三亞亞特蘭蒂斯殘障僱員比例《殘疾人就業條例》要求，並開展殘障僱員關愛活動；	- 已簽訂承諾招聘更多殘障僱員的協議； - 及時響應新殘障員工的需求並開展入職培訓； - 為殘障僱員提供額外的遠程辦公天數；



❖ 人權風險盡調

我們積極開展人權風險盡調，了解我們面臨的潛在人權風險。本集團的運營點遍佈全球，人權風險盡調結果顯示，我們面臨的主要人權風險包括：

- 季節性短期員工、兼職員工以及外包員工的勞工權益難以得到保障；
- 度假村員工可能會受到歧視、騷擾等行為的侵犯；

我們定期就潛在人權風險開展評估，並針對發現的問題及時完成整改和跟進。

Club Med 度假村人權風險盡調

我們旗下的 Club Med 在每年度的 Green Globe 認證過程中進行度假村審核，對人權措施及落實的有效性進行評估。針對審核過程中發現的人權管理不符合項目，Club Med 及時整改並向 Green Globe 提交整改證據，確保員工和所在地社區的人權和基本權益得以保障。

本集團亦關注合作夥伴的人權風險，每年對供應商的 ESG 風險與管理水準進行年度綜合評估，確保每年合作的供應鏈利益相關方滿足人權要求，詳見《協同發展》章節。



❖ 勞工權益保障

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。本集團亦制訂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。我們亦禁止及不支援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。

在遵守各地區法律法規及本集團政策要求的前提下，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。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 鼓勵員工開展社會對話

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；

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；

在全球各個運營點，Club Med 向員工代表們提供對話的機會，會後員工代表將向所在國家的運營組織或當地人事經理告知會議結果。

❖ 反歧視與反騷擾

我們在《复星旅文集团人權聲明》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」。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。對涉及歧視和騷擾的不當行為，我們會進行糾正和處分，並在後續對已有管理措施進行評估並作進一步的調整完善。

本集團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匿名聯繫專員處理。報告期內，本集團未收到反歧視與騷擾相關投訴。



反歧視反性騷擾主題培訓

2024 年底，本公司開展了「反就業歧視」和「職場反性騷擾法律問題」主題培訓，所有員工均參與了上述培訓並通過了線上培訓考核。培訓視頻及培訓材料均上傳至線上學習平台，員工人均培訓時間為 1 小時。

報告期內

我們旗下的太倉阿爾卑斯國際度假區制訂了員工反性騷擾政策，並在雪世界、酒店食堂及辦公區域張貼「反性騷擾」宣貫海報，向全體員工進行宣貫。

同時，太倉阿爾卑斯國際度假區於 2024 年開展 2 場反歧視反性騷擾培訓活動，員工人均培訓培訓時間累計為 2 小時。

我們的成員企業 Club Med 將反歧視反性騷擾培訓融入「KARE」培訓體系，全體員工完成率 100%。



❖ 維護性別平等

本集團致力於維護員工性別多樣性，持續追蹤女性多元化目標的進展。我們為女性提供平等發展的機會與平台，堅持同工同酬原則，並定期對薪酬和福利系統進行審查，只在縮小性別收入差距。

女性多元化目標

到 2025 年，
所有員工中女性佔比達到 **43%**

2024 進展

高級管理層中女性佔比達到 **41.8%**

中級管理層中女性佔比達到 **45.9%**

STEM 專業僱員中女性佔比達到 **32.2%**

所有員工中女性佔比達到 **44.3%**

創收部門管理層女性佔比達到 **65.6%**



✧ 推動平等溝通

為提升員工的歸屬感與融入感，我們在《复星旅文集團員工手冊》中明確規定了員工溝通、申訴和舉報的管理辦法和溝通程序，從制度上保障透明的對話溝通機制。

我們每年兩次在公司層面開展面向全體員工的敬業度調查，並針對員工關心的特殊事項開展專項調研。

我們將問卷結果進行總結分析，並對發現的問題從管理機制上採取針對性改善措施。本集團成員企業亦積極開展敬業度或滿意度調研。



助力員工成長

人才吸引與激勵

我們遵循各職場所在國家及地區的薪酬政策，制訂了《复星旅文集團薪酬及福利管理規定》《复星旅文集團獎懲管理規定》等績效考評和激勵機制政策，認可員工的工作業績，幫助員工實現個人價值，同時在確保高於各地最低薪酬要求的前提下，基於員工的業績表現，提供具有競爭力的薪酬福利待遇。

✧ 薪酬與激勵

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。



❖ 績效管理

本集團持續完善人才發展激勵機制，激勵員工在實現個人價格成長的同時，為集團的發展持續賦能，保障激勵的公平、有效和持續性。本公司制訂《复星旅文集團績效管理規定》，明確全體員工均接受多維度的績效考核的管理原則，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，執行預定的發展和激勵政策。

為了打造更加敏捷的組織，我們採用 OKR 和 KPI 相結合的績效評估系統。在年度績效評估流程中，員工先進行自評，上級再結合綜合表現、相關同事的意見和 OKR 目標達成情況進行公平客觀的綜合評估。我們不僅關注員工年度績效目標，更關注目標的實現過程。在日常工作中，我們鼓勵上級定期與員工反饋工作表現，持續提高員工的工作熱情、投入度及凝聚力。

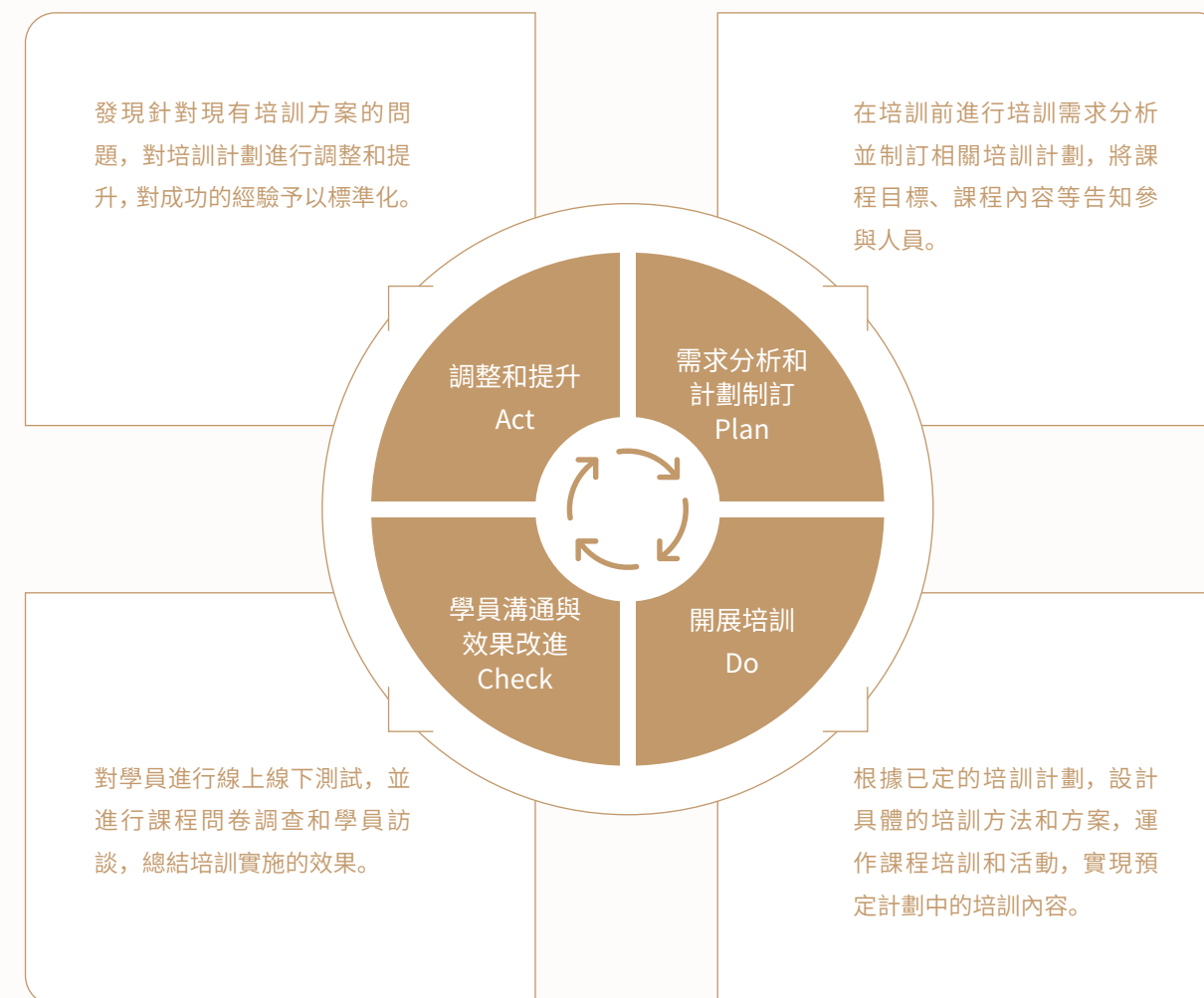
❖ 晉升與職業發展

我們秉持「全球互動，人才共享」的理念，將全球人才整合進入人力資源庫，建立內部人才流動機制和員工全球輪崗制度，充分發揮國際化人才的多維能力。我們亦建立完善的集團職級體系，提供透明的晉升通道，重視員工的職業發展，以此夯實集團全球化發展的「軟實力」。

員工學習與發展

我們重視員工的發展與培養，制訂《复星旅遊文化集團培訓管理制度》等制度文件，為員工設計並建立了規範化的人才培訓管理體系，並高度重視培訓項目的實際效能，不斷優化提升。報告期內，本集團（不包括 Club Med 非亞太區域）在員工培訓和發展上共計投入約 187 萬元。

結合本集團年度發展戰略及人力資源規劃，我們持續完善人才發展和培養項目。報告期內，我們更新了「复星旅文 2024 年人才培養及發展規劃 2.0」和「复星旅文成長星管培生項目」，旨在滿足員工多樣化的職業發展需求。



✧ 人才培養體系

我們根據業務類型和需求為員工提供不同培養路徑與課程，不斷完善人才梯隊和人才儲備的建設，打造持續學習進步的文化氛圍。創新及領導力中心是复星旅文人才培養的主要職能部門，其下設四個版塊：產業賦能中心、高潛培養中心、文化交流中心及創新實驗中心。



產業賦能中心

產業賦能中心旨在為員工提供業務賦能的產業培訓，例如教練社團、新員工培訓、培訓師認證、戰略重點分享、條線講堂、外部沙龍等。

自《复星旅遊文化集團內部講師管理制度》實施以來，我們在產業賦能中心開展了包括技能培訓師認證和團隊培訓師認證在內的多項培訓師認證課程。報告期內，創領中心組織交大研究生和旅文高管進行學企共創，賦能 6 個產業進行商業調研及計畫書製作；賦能太倉阿爾卑斯度假村的 30 多位部門培訓師獲得 TTT 培訓師認證等。截至 2024 年底，我們培養近 200 位內部產業講師，深化對員工潛能的挖掘。

我們還為員工開展其他賦能培訓，包括報告期內開設了近 120 個線上學習課程；8 場以上各條線、產品線專項培訓；13 場以上分層級的管理者培訓（經理級、總監級、ED 級）；9 場以上下屬企業定制培訓等。



高潛培養中心

我們通過高潛培養中心進行員工領導力培養和高潛力人才的挖掘，已開展多個業態高潛學員成長項目，包括在 CFO 訓練營培養 4 位、骨乾乘航營培養 6 位、星青年乘長營培養 11 位、Club Med Key Talent 項目培養 60 位、管培生成長營 6 位、海外輪崗 5 位等。

各培訓項目成材率都達到 80% 以上，且已有 10 項以上創新成果付諸實踐，幫助 40% 以上的學員獲得更好職業發展（晉升或輪崗）。各類訓練營通過「外訓 + 內訓 + 實戰 + 評估」的訓戰結合的模式快速挖掘有潛力的人才，培養未來專業技術型骨乾和綜合管理人才，擴大复星旅文人才池。



文化交流中心

文化交流中心通過文化宣貫和組織員工活動，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。報告期間，我們在文化交流中心組織並開展了 15 場員工文化活動，包括養生健身活動、義賣活動、節日派對、讀書活動、員工體驗及福利活動等。此外，我們還組織了 28 場僱主品牌建設活動，包括校企共創、企業宣講與交流等。



創新實驗中心

創新實驗中心負責各類創新項目的孵化，致力於為員工提供多角度、多領域、多層次的創新培訓項目，助力員工的全面發展。報告期內，我們在星青年訓練營中組織星青年人才完成 7 項戰役的創新營銷；同時，在星冉訓練營中，我們組織管培生完成 5 項戰役的創意營銷和 7 場創意帶貨直播。這些舉措不僅提升了員工的營銷和銷售技能，更進一步提升了他們的規劃、組織、溝通和協作能力。

Club Med 人才大學

我們的成員企業 Club Med 根據自身運營情況，建立 Club Med 人才大學（Universit des Talents），作為其人才戰略實施的重要組成部分。通過不同運營地組成的組織網絡以及強大的培訓團隊，人才大學建立了與公司實際情況相結合的培訓結構，持續整合和發展員工的各種技能。每年通過「學院周」培訓課程，加強各部門受訓人員的知識、技術和人際關係技能以及管理和領導技能，並有助於加強員工的積極性。「Manager@Club Med」通過針對經理級別員工的培訓項目，統一和規範管理實踐，發展 Club Med 以人為本的管理文化。

✧ 复星旅文合夥人機制

2020 年起，我們實行复星旅文合夥人機制，從本公司和下屬成員企業核心管理層任期兩年以上的高管、業務骨乾、服務標兵等人員中選拔產生复星旅文合夥人。作為复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。報告期內，我們優化了板塊合夥人和條線合夥人的選拔標準，評選出 13 名新晉合夥人。

✧ 校企合作

复星旅文和多所高校建立了產業學院等形式的戰略合作。報告期內，我們延續了和上海交通大學及法國凱致商學院合作開展的 MBA 課程，以及同上海交大 - 南加州大學文化創意產業學院開展 IP 賦能學企共創；我們和西安歐亞學院成立歐亞「文商旅體會」，互相聘請老師共同培養應用復合型人才，並開展复星國際企業生態人才工程研討會。我們的成員企業 Club Med、麗江地中海國際度假區、三亞亞特蘭蒂斯、太倉阿爾卑斯國際度假區亦與多所高校開展交流與合作，吸引並培養優秀人才。

報告期內，本集團總受訓時數為 1,382,857 小時，具體情況如下：

	2023 年	2024 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%
人均受訓小時數（小時）	62.8	71.0
按性別統計的人均受訓時數（小時）		
男性	60.7	66.0
女性	65.8	77.4
按職級統計的人均受訓時數（小時）		
高層管理人員受訓時數	20.1	32.3
中層管理人員受訓時數	37.1	36.2
基層人員受訓時數	65.9	75.0

備註

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

關愛員工

复星旅文為員工提供全面的福利體系，幫助員工更好地實現工作與生活的平衡，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。

員工福祉

我們為每位員工提供有溫度的福利，為員工及其家屬提供安心的身心保障，以減輕後顧之憂，提升歸屬感、價值感和幸福感。

✧ 工時與假期

本集團制訂《复星旅文集团考勤與假期管理規定》，規範員工考勤與休假管理。各運營地亦可按照所在國家及地區的法律規定及自身運營情況，制訂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。

✧ 福利保障

 法定福利	- 本公司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； - 根據當地法規要求，本公司員工社保覆蓋率達到 100%；
 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； 生活工資：我們發佈《复星旅遊文化集团生活工資指引》，設定將員工工資水準向生活工資對標的目標；

✧ 健康關懷

我們高度重視員工的身心健康福祉。本集團每年都會為員工投保體檢醫療保險，員工每年都能享受到一次健康體檢以及健康諮詢、預約掛號、檢後复查等服務。報告期內，本公司開展了 2 次中醫養生活動，為員工提供中醫診療服務。此外，本集團旗下成員企業 Club Med 在提供基礎醫療健康福利的同時，還特別關注員工的艾滋病預防工作。自 1985 年起，Club Med 免費向其員工提供安全套，並在必要時協助員工進行免費的身體檢查。

本公司及成員企業採取多種措施關注與呵護員工的心理健康，包括對員工進行心理健康評估，建立心理健康預防體系，組織醫療健康免費諮詢和心理健康培訓等。

三亞亞特蘭蒂斯制訂員工返崗流程指引

為保障員工在生病或受傷後安全地返回工作崗位，同時預防員工重返工作崗位造成身體狀況惡化或對同事造成安全隱患，三亞亞特蘭蒂斯制訂了完善的返崗流程，醫療人員對傷者 / 患者進行病情、功能評估後，與業務部門主管、HR 共同商討適合的返崗崗位，多方密切配合下將風險降低到最低。

Club Med 遠程工作協議

Club Med 與所有員工簽訂了為期四年的遠程工作協定，該協定於 2022 年 9 月正式生效。遠程工作協議融入「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。

守護心理健康



心理風險評估

我們旗下的成員企業 Club Med 將員工心理風險評估要求納入職業健康安全政策，同時在招聘需面向兒童的工作崗位時會對候選人開展心理風險評估；



心理健康援助

Club Med 建立了度假村醫生網絡，對員工提供及時的生理救助和心理健康援助；



幫助員工情緒管理

本集團旗下成員企業三亞亞特蘭蒂斯開展了「衡悅生活」系列員工關懷活動，為員工提供了情緒管理每日建議及情緒管理課程，幫助員工管理和保持愉悅心情；



心理健康培訓

2024 年 5 月，我們開展了「幸福大師課」活動，幫助員工緩解心理壓力，提升職場和生活幸福感

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯推出有關「壓力管理」和「人際溝通」線上課程，為員工提供心理疏導

Club Med 對各度假村、各國家辦事處的人力資源團隊開展培訓，幫助他們及時發現工作場所員工的心理健康問題或徵兆，以有效干預和緩解員工的職場心理健康問題。報告期內，25 位 Club Med 員工參加了專業的社會心理風險評估培訓，並向近 450 名員工分享學習成果，人均培訓時間為 1 小時。

職業健康與安全

2030 可持續發展目標進度追蹤

狀態



2030 可持續發展目標

• 參照 ISO 45001 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

• 因工作原因損失工時事故率 LTIFR 下降 **15%**（基準年：2019 年）

• **100%** 員工參加安全 and 健康培訓

進行中
➡



2024 年關鍵績效指標

• 按照 ISO 45001 體系搭建內部審計體系，包含管理體系、職業健康安全、公共衛生等 **9** 個維度，完成檢查審計 **40** 次，持續提升員工安全工作環境

• 三亞亞特蘭蒂斯獲得 ISO 45001 認證

• 中國地區 LTIFR 為 **5.10**，較 2019 年下降 **23%**；總體 LTIFR 為 **14.99**

• **100%** 員工參加安全 and 健康培訓

我們堅持以人為本，承諾通過全方位的保障措施，為每一位員工提供安全、健康、舒適的工作環境。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地所在國家、地區的各项法律法規，制訂集團層面的《复星旅文環境健康安全政策》和《复星旅文酒店、度假村 EHS 審計制度》，建立穩健的安全管理系統，落實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。各成員企業已成立安全委員會，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。

過去三年本集團未有員工因工亡故事件發生，報告期內本集團未有承包商因工亡故事件發生。報告期內，本集團安全與健康相關關鍵績效指標如下表：

工傷情況	總計
因工傷損失工作日（日）	7,913
員工損失工時事故率（LTIFR） ¹²	14.68

❖ 職業健康安全保障舉措

我們定期審視職業健康管理政策和體系，不斷完善安全應急計劃，定期開展安全審核，努力提高應對職業健康安全突發事件的能力，最大程度預防和減少突發事件的發生，降低損害。



三亞亞特蘭蒂斯	Club Med	太倉阿爾卑斯國際度假區
制度保障：三亞亞特蘭蒂斯於 2024 年更新《隱患排查治理管理程序》，不斷強化健康安全管理体系（OHSMS）。 風險評估：三亞亞特蘭蒂斯定期開展全面的危險源辨識和評估。 應急管理：三亞亞特蘭蒂斯制訂了《職業病危害事故應急救援預案》。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯共開展 108 次職業健康安全應急演練。 後勤保障：三亞亞特蘭配備專業的醫護人員和急救人員，提供相應的勞動保護裝備，組織部分特殊崗位員工定期體檢等。 培訓宣貫：三亞亞特蘭蒂斯於 2024 年開展危險源識別和風險評價線上培訓以及三場線下專項培訓。 體系認證：報告期內，三亞亞特蘭蒂斯持續獲得 ISO 45001 認證。	組織建設：Club Med 通過健康、衛生和安全（SHH）部門及其協調員網絡實施職業健康安全保障工作。 網絡建設：通過建立度假村醫生網絡，Club Med 所有度假村（法國、美國和日本除外）團隊中都有一名常駐護士，並有基於當地醫生網絡的醫療援助系統。同時，Club Med 吸取度假村事故中的經驗教訓，制訂圍繞事故致因的預防性政策。 培訓宣貫：Club Med 自 2013 年起通過 GO®-GE 學習板塊對員工進行職業健康安全培訓，並對已培訓人員進行追蹤。	制度保障：太倉阿爾卑斯國際度假區建立了《職業病防治及職業健康管理制度》，以預防、控制、消除職業病危害，保護員工身體健康。 風險評估：太倉阿爾卑斯國際度假區根據《危險源識別、評估和控制管理辦法》開展風險評估和分級，有效管理職業健康安全風險。 後勤保障：太倉阿爾卑斯國際度假區向員工提供必要的勞保物資，要求日常員工在崗 1 小時後休息 0.5 小時等。 培訓宣貫：太倉阿爾卑斯國際度假區於 2024 年開展 44 場職業健康安全主題培訓。

¹² 損失工時事故率（LTIFR）=（損工事故數 / 總工時）×1,000,000



06

協同發展

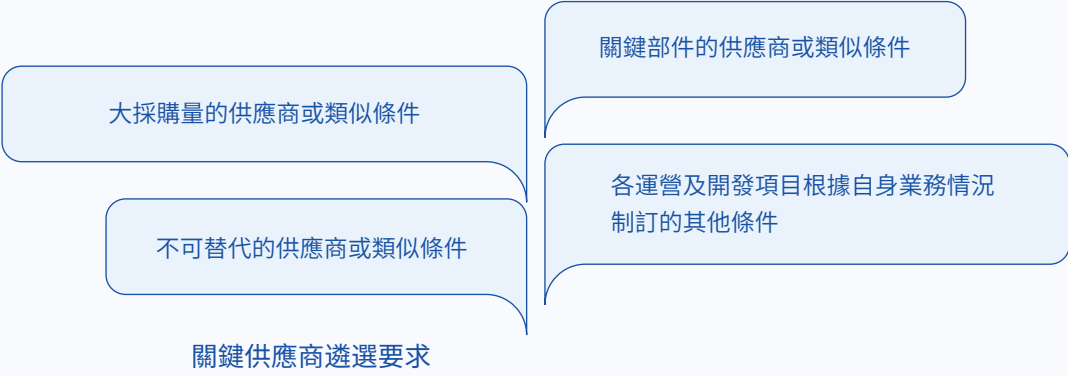
供應鏈管理

責任採購



❖ 供應商選擇

本集團實施供應商分級管控機制，要求本公司及各成員企業的供應鏈管理部門定期篩選合作的供應商並形成《關鍵供應商名單》。



對有合作意向的供應商，我們會在合作之前根據關鍵供應商甄別條件進行識別和審核。評估合格及甄選完成之後，方可開展合作。對處於合作期內《關鍵供應商名單》上的供應商，供應鏈條線管理部門會定期對供應商進行現場審核評估。各成員企業亦可根據自身業務特點，制訂現場審核評估實施細則。

本集團還要求本公司及下成員企業根據自身業務特點，識別供應鏈現存的或可能出現的持續性風險，每年更新《供應鏈持續性風險點清單》和《持續性高風險供應商名單》，並制訂相應的風險管控措施或實施細則。我們對關鍵供應商和具有持續性高風險的供應商進行重點評估和管控，有效規避或減小供應鏈風險。針對物料框架類、食材類等關鍵供應商，我們亦採用供應商備份制度，以應對潛在供應鏈風險。2024 年，我們識別出 390 家關鍵供應商。

我們積極推動原材料本地化採購，在確保供應鏈穩定、高效和可持續性的同時，優先選擇業務所在地或臨近區域供應商合作。更多本地採購的實踐請參考本報告《美好社區》章節。



❖ 供應商履約評估

報告期內

我們旗下成員企業三亞亞特蘭蒂斯對長期合作的 **324** 家供應商進行了年度履約評估，

其中 **60** 家供應商表現優秀，**168** 家供應商表現良好，**74** 家供應商表現合格，**22** 家供應商表現較差，給予 **3** 個月整改期，經整改期后重新評估；

5 家供應商表現不合格，已暫停合作。

成員企業太倉阿爾卑斯國際度假區亦對開發和運營過程中合作的 **316** 家供應商進行了年度履約評估，覆蓋率達到 **100%**，供應商合格率為 **95.6%**，其中 **14** 家供應商不合格，已終止合作。

我們亦將供應商 ESG 相關表現納入供應商履約評估體系。

供應商廉潔管理

我們對供應商提出了明確的商業道德準則，在《复星旅文集团供應商行為準則》中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。我們還要求所有供應商在合作前簽署《廉潔協議》，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》。

Club Med CSR 條款

作為反腐敗合規計劃的一部分，2006 年以來，Club Med 在與供應商簽訂合同時需包括 CSR 條款 (CSR Clauses)，2017 年，Club Med 修訂了標準合同中的 CSR 條款，特別強調預防腐敗、環境保護、促進基本就業自由的內容，以及上述問題的違規處理方法。2024 年，Club Med 100% 的標準合同中包含了 CSR 條款。

我們對供應商商業道德的考察貫穿履約過程，進行定期展開評估。評估不合格且未能在五個工作日內提出整改措施並進行備案，或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，4 家供應商因違反商業道德，予以終止合作，並列入黑名單。同時，我們建立明確的投訴、舉報通道，包括電話投訴、郵箱投訴和二維碼一鍵舉報，進一步保障行為準則的施行與監督。

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。報告期內，本集團對中國大陸區域供應商開展線上供應商廉潔培訓，參與培訓的供應商代表人均培訓時數達到1小時，總培訓覆蓋率達到100%，關鍵供應商培訓覆蓋率達到100%。報告期內，成員企業太倉阿爾卑斯國際度假村面向供應商開展廉潔培訓，培訓覆蓋率達90%。

复星旅文供應商管理投訴



電話
+86 21 23150143



郵箱
wangwq@fosunholiday.com

复星旅文風控廉政舉報熱線



電話
+86 21 23300629



郵箱
foliday_compliance@fosunholiday.com

二維碼掃描一鍵舉報



可持續採購

复星旅文落實可持續採購，建立供應鏈 ESG 風險管理機制，積極推動供應商提升社會、環境及安全管理表現，致力於打造綠色和負責任的供應鏈。我們積極推動本地採購和可持續產品認證，為消費者提供更多可持續、健康、透明的產品與服務。

報告期內，本集團總部管理的供應商 100% 均簽署和學習了《复星旅文集团供應商行為準則》。

採購管理人員專題培訓

我們不定期開展面向員工的內部交流會，聚焦於可持續供應鏈的理念和實踐，深化員工對企業責任採購的認知。報告期內，本公司及成員企業太倉阿爾卑斯國際度假區均舉辦面向內部招採團隊的廉潔合規培訓。定期舉辦內部可持續採購培訓，旨在提高採購人員對可持續採購的實踐技能和理論知識。在 2022 年的全球採購會議上，Club Med 採購負責人共同分享和探討踐行可持續採購的相關調整，及如何實現企業社會責任目標進行了深入探討。



責任採購管理體系



遵循原則

《复星旅文集團供應鏈管理 ESG 政策》
《复星旅遊文化集團供應商 ESG 管理辦法》
《复星旅文集團供應商行為準則》



評估風險

供應商 ESG 准入審核
供應商分級分類風險管理
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
供應鏈論壇
優秀供應商頒獎
責任採購研討會

供應鏈責任管理

我們根據《复星旅文集團供應鏈管理 ESG 政策》，結合本集團其他相關制度規範制訂了《复星旅文集團供應商 ESG 管理辦法》。我們持續完善供應商全流程管理機制，在供應商篩選與准入、日常管理、績效評估、整改淘汰等環節實施分級和差異化管理。我們亦建立了高效的供應商管理組織架構，明確各層級職能，董事會是本集團供應鏈 ESG 風險管理的最高決策機構。

我們制訂《复星旅遊文化集團生活工資指引》，並在報告期內對合作的頭部供應商進行了生活工資評估，了解其支付給其員工的工資和福利情況。2022 年起，本集團成員企業 Club Med 已將企業社會責任相關的定性和定量目標系統地納入供應商績效評價體系中。同時，Club Med 每年通過企業社會責任報告對責任採購及供應鏈相關行動進行披露與監測。

❖ 供應商准入

在甄選供應商時，我們會根據《复星旅文供應商准入 ESG 登記表》對供應商進行 ESG 審核評估，通過實地考察、書面審核、利益相關者訪談、外部數據庫、新聞觀察、第三方機構評估等多種方式，綜合評估供應商的 ESG 表現。對於在三年內涉及重大環境事故、侵害員工權益、腐敗的供應商，本集團均不予以合作。對未出現以上情況的供應商，供應商應接受成本採購部門負責人的 ESG 審核評估，審核結果為及格以上，方可列為候選供應商。

❖ 供應商評估

本集團持續優化《复星旅文供應商 ESG 評分表》，從勞工、商業道德與規範、安全與健康、環境影響、管理體系 5 個層面、62 個問題點綜合評估供應商的 ESG 風險與管理水準。供應商必須每年根據《复星旅文供應商 ESG 評分表》完成自評工作，並將評估結果和支持性檔上傳回本集團對應的供應鏈管理部門。

本集團成員企業的供應鏈管理部門負責對供應商進行現場巡檢審核，本公司供應鏈管理部門會對各成員企業的供應商 ESG 評估結果進行抽審覆核。

• 對於已合作的供應商，我們要求至少每三年進行一次 ESG 自評或現場評估；

• 對於已合作的《關鍵供應商名單》和《持續性高風險供應商名單》上的供應商，至少每年進行一次自評，三年內必須進行一次現場審核評估；

❖ 供應商整改與淘汰

根據評估結果，我們綜合分析供應商 ESG 風險暴露與管理水準。對於得分率低於 80% 的供應商，我們要求該企業在考察後一周內提交整改計劃，並在下一週期考核中著重考察整改內容。對得分率低於 60% 的供應商，我們會暫停合作，要求該供應商立即落實整改措施，直至重覆審核得分率提高至 80% 以上。經過三次整改仍不能達標的供應商，我們將限制對供應商的繼續使用。

Club Med 供應商審核方案

本集團成員企業 Club Med 定期對戰略供應商開展企業社會責任風險評估。在此基礎上，Club Med 審計部門依據合規規則與流程，對供應商進行內部審計。

基於審核的結果，對於不合規的供應商，Club Med 已制訂相應的整改或終止合作規程：



- 處於開放競爭性市場的供應商，Club Med 根據合同條款終止協定

- 對於長期合作的供應商，Club Med 通過制訂針對性整改計劃提高其社會責任表現

- 若市場規模較小且較難找到替代的商品，Club Med 會在終止合同前制訂供應商備份計劃

可持續理念傳遞

我們推崇可持續產品與服務理念，考慮優先為消費者提供具有可持續認證的產品，選用環保包裝材料，積極推行綠色採購。

❖ 可持續認證產品



Club Med 責任採購

本集團成員企業 Club Med 發佈《海鮮章程》等企業社會責任採購章程，與多個供應鏈國際倡議組織合作，踐行採購經過可持續原則認證的產品及本地產品的目標與承諾：



提供環境友好產品

- **100%** 的咖啡經公平貿易（Fairtrade）體系認證；
- **100%** 的紙質產品採購自森林管理委員會（FSC）或森林認證體系認可計劃（PEFC）認證產品；
- 啟動「Bye-Bye Plastic」項目，已在 **100%** 度假村消除一次性塑膠產品的使用，優選可重覆使用的和無塑膠成分的替代產品。



保護供應鏈的生物多樣性與動物福利

- 到 2025 年底，在歐洲和巴西的度假村提供 **100%** 的非籠養雞蛋製品，其他地區將在 2027 年完成這一目標；
- 到 2022 年底，所有 Club Med 商店下架含有動物皮毛的製品；
- 從 2022 年開始，Club Med 要求其供應商通過逐步實施《動物福利政策》，並將對供應商進行動物福利審核程序。

✧ 環保包材

我們在滿足各產品包裝功能的前提下，通過採購最小化包裝、減少產品單獨包裝、提高可重覆使用包裝以及可回收包裝的比例，從根源上減輕包裝對環境造成的負擔。

✎ Club Med「Bye-Bye Plastic」計劃

2018 年，Club Med 推出「Bye-Bye Plastic」計劃的同時與 Ellen MacArthur Foundation 合作簽署了由聯合國環保計劃署（UNEP）和世界旅遊組織（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。

✎ 計劃設定	✎ 達成情況
· 逐步淘汰一次性使用的吸管、杯子、馬克杯、餐盤子、餐具和一次性塑膠託盤	· 100% 的 Club Med 度假村均已於 2019 年底實現（除巴西度假村內的餐具外）
· 浴室中供應的沐浴露、洗髮水和護膚霜使用可重覆使用的大瓶裝盛	· 100% 的 Club Med 度假村均已於 2022 年底實現（除巴西、獨家系列和套房外）
· 到 2021 年底，逐步淘汰客房內供應的一次性塑膠配件和包裝	· 100% 的 Club Med 度假村均已於 2021 年底實現
· 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%	· 2021 年，7 個度假村已經實現該目標。3 個度假勝地都有自己的裝瓶廠，使用可重覆使用的玻璃瓶。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覆使用的水瓶
· 從 2023 年開始，逐步使用由替代材料製成的產品代替房間內的一次性塑膠製品	· 與 2019 年相比，塑料瓶裝水的使用量減少 34%
	· 自 2023 年起，客房內的一次性塑膠製品已被由替代材料製成的配件所取代

我們亦積極與供應商合作，共同開發綠色環保產品，推動包裝減塑行動。我們的成員企業 Club Med 與供應商 AHAVA 共同開發出更環保的洗浴用品包裝。這新款新包裝的泵頭和瓶身塑膠含量更低，減輕了產品對環境的負荷。此外，新包裝還融入了循環設計理念，鼓勵消費者通過替換內瓶和泵頭來延長產品的使用壽命。



我們以開放、合作、共贏的態度，與供應商保持密切的溝通與協作，促進信息的交流與共享，注重為供應商提供賦能支持。我們建立了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。我們亦通過定期溝通、走訪、舉辦研討會、開展文化交流活動等方式主動與供應商溝通，實現共同成長。



07

回饋社會

美好社區
人文關懷
與海洋共生

2030 可持續發展目標進度追蹤

狀態



2030 可持續發展目標

- 持續提升本地化僱傭及採購
- 促進本地文化溝通

進行中



2024 年關鍵績效指標

- 本地僱傭佔比為 **85%**
- 持續開展社會包容、關愛兒童、海洋保護、文化傳播等公益慈善活動，公益累計投入資源 **151** 萬元、累計實踐投入超過 **11,000** 小時
- Club Med 在設計階段融入當地傳統文化，並在度假村展示當地文化作品，舉辦文化宣傳活動

复星旅文秉承「度假讓生活更美好」的企業使命，以可持續發展為原則，積極承擔社會責任，持續創造價值。在實現企業盈利的同時，我們積極與社區共用發展成果，提升當地經濟和社區居民的生活水準，以促進所在社區的可持續發展。

美好社區

我們在度假村和酒店的設計、建設和運營環節充分考慮當地社區的社會經濟現狀，承諾在尊重和保護當地社區權益的基礎上開展業務，為創造溫暖包容的社會積極貢獻力量。

社區參與

本集團在全球運營過程中積極關注社區需求和權益，營造和諧、共融的社區關係。我們要求酒店和度假村在建設和運營期間與當地社區進行充分、及時和透明的溝通，包括在前期規劃階段征詢意見、在建設階段以及在項目運營階段與當地相關方建立定期溝通機制，充分保障所在社區的經濟、社會和環境權益。

我們制訂了覆蓋本集團所有運營點的《复星旅遊文化集團利益相關方參與政策》，建議本地運營點採納系列標準來識別並對利益相關方進行優次排序，並就利益相關方參與辦法、政策實施指引給出明確指導。



重視社區需求 - 太倉阿爾卑斯國際度假區

我們的成員企業太倉阿爾卑斯國際度假區在設計及建造過程中充分考慮社區需求，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、共享空間為一體的旅遊度假勝地。



無縫交通一體化

太倉阿爾卑斯國際度假區充分考慮園區內交通與外部公共交通的適配性，努力促進園區內外交通的無縫連接。同時，各功能建築採用二層串聯設計，極大提升了度假區內交通一體化水平。



無障礙包容性設計

太倉阿爾卑斯國際度假區充分考慮殘疾人、老年人、孕婦、兒童等弱勢群體的通行安全與使用便利，提供無障礙配套設施，包括但不限於建築內外低落差設計、殘疾人電梯和通道等。

社區發展

文旅業的健康發展可以為當地社區帶來更多的發展機遇，提升居民的生活水準。我們透過本地雇傭和本地採購優先策略，與當地專業機構或民間組織的合作，致力於為運營所在地創造最大化的經濟貢獻。

	本地雇傭	本地採購
Club Med	• 2024 年本地雇傭比例達到 75%； • 提高當地工作者的工作技能，帶動當地社區的技術進步；	• 承諾到 2030 年，65% 的新鮮農產品採購來自當地度假村所在國家（包括蔬菜、水果、黃油、雞蛋、乳酪、肉類等）；
三亞亞特蘭蒂斯	• 截至 2024 年本地戶籍員工占總員工的 99%；	• 本地供應商數量占供應商總數的 40%，食品酒水類供應商中本地供應商占比為 56%；
太倉阿爾卑斯國際度假區	• 截至 2024 年本地戶籍員工占總員工的 98%；	• 為保障後勤物資供應從本地採購蔬菜、水果等食材；



Club Med「綠色農民」項目

本集團成員企業 Club Med 的度假村在社區共建過程中，積極關注土地生態可持續性問題，為消費者提供本地健康環保的產品，努力為當地社區創造積極的經濟和環境影響。

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。

2024 年進展



• 在 **8** 個國家 **11** 個度假村開展

• 為 **13** 家小型農場提供支援

• 累計超過 **653** 名農民受益

• 近 **132** 公頃土地投入生態農業種植

• 平均每個項目種植作物 **30** 種

• 通過生態農業累計種植 **1** 噸作物

• 累計提供資金 **421,000** 歐元

衡量我們對社區的影響

作為一家負責任的企業，复星旅文的社區影響力不僅體現在每一家酒店和度假村的負責任運營和社區服務上，更深深植根於我們對建設一個更可持續、社區友好的旅遊產業的初心和為此付出的不懈努力。我們非常自豪在全球運營過程中，酒店和度假村為所在社區的發展做出的積極貢獻。但同時，我們對大型旅遊項目開發和運營帶來的社區影響始終充滿敬畏和責任之心。

本集團成員企業 Club Med 在其法國 Arcs Panorama 度假村開業運營一周年之際，邀請專業第三方機構開展全面且獨立的度假村社區影響評估，評估週期跨越項目建設、當前運營、及未來三年運營預測，共十年時間。評估聚焦在「經濟」和「環境」兩大維度，其中「經濟」維度分別從直接經濟影響、間接經濟影響、直接社會影響、間接社會影響四個方面展開，衡量 Arcs Panorama 度假村的社區影響力，並評估其隨著時間產生的變化。項目識別並聚焦的重要相關方包括：度假村直接僱員、度假村業務相關的間接僱員、本地居民、遊客、供應商、當地市政機構等。

Arcs Panorama 度假村社區影響評估的關鍵結論包括：預計該度假村在建造和運營的十年時間裡，累計為當地薩瓦省（Savoie）及上薩瓦省（Haute Savoie）貢獻直接和間接經濟效益相當於 1.23 億歐元，創造超過 5,600 個全職工作崗位。預計到 2027 年，當地社區在基礎建設方面的初始投資，將通過 Club Med 累計稅收繳納實現收支平衡。在環境方面，Arcs Panorama 度假村的建造和運營過程嚴格參照國際知名的環境認證標準，BREEAM 和 Green Globe，並取得這兩項認證，度假村建築能耗 91.2 千瓦時 / 房晚，遠低於全世界其他山區旅遊住宿能耗水準。

在影響評估的基礎上，Club Med 進一步識別與評估潛在經濟和環境方面的負面影響和變化趨勢，並制訂相應的應對策略。Arcs Panorama 度假村已通過追蹤遊客低碳出行方式、採購綠電、優化廢棄物處置方式、供應本地有機的季節性食物等多種方法，主動管理運營帶來的負面影響。

Club Med 將第三方評估採用的方法學和評估結果與內部評估情況交叉比對，以保證項目實施與結果的有效與可靠性。該項目的評估結果和所得經驗亦與當地相關政府、政策制訂者等利益相關方進行溝通與分享。

員工參與

我們鼓勵員工廣泛參與日常的公益活動，為社會貢獻一份自己的力量。本集團成員企業 Club Med 創始人之一吉伯特·特里加諾於 1978 年創建了「Club Med 企業基金會」，用以動員公司的團隊和資源參與度假村所在地的發展。2024 年 Club Med 向企業基金會捐款 200,000 歐元，2,000 個 GO 和 GE 參與了 29 個國家的 506 個基金會公益項目。



鄉村醫生守護

2024 年 10 月 9 日，复星旅文與上海复星公益基金會、海南礦業股份有限公司共同簽署《鄉村醫生項目海南省戰略合作協定》。此協議標誌著一項為期五年的深度合作計畫正式啟動，旨在持續聚焦海南發展、融通更多優質資源，以促進基層健康事業穩健發展。

在這項合作中，我們將全力守護海南五縣 550 名鄉村醫生，而這些鄉村醫生將守護五縣 120 萬鄉村父老鄉親，共同編織守望相助的鄉村醫生網絡。



550 名
鄉村醫生



120 萬
鄉村父老鄉親



殘疾兒童關懷

2024 年 04 月 20 日，三亞亞特蘭蒂斯組織員工參加《三亞光明連接》志願者服務項目，為三亞光明連接腦殘疾兒童中心提供物資、維修設備、打掃衛生、陪伴腦殘疾兒童等。



人文關懷

文體發展

我們高度重視文體事業的發展，致力於傳統文化的保護與傳承工作並積極推廣健康生活方式，尤其鼓勵大眾參與冰雪運動。通過豐富多彩的文體活動，我們不僅為賓客帶來多元化的度假體驗，還促進社會形成積極向上的文化氛圍和健康的生活風尚。

❖ 傳統文化傳承

复星旅文主動肩負傳統文化保護與傳播的使命，尊重當地生態、文化歷史以及生活方式，融入傳統文化於旅遊度假產品中，並打造傳統文化相關活動，旨在保護的同時傳承當地文化精髓。

我們旗下的 Club Med 度假村設計與當地文化緊密結合，在建築、裝飾、植被、美食等方面均體現濃郁的地方風情。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、關於東道國的講座以及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®。作為 ATR「負責任的旅遊行動」(Agir pour un Tourisme Responsable) 認證的一部分，Club Med 定期修訂導遊手冊，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。

Club Med 麗江度假村守護傳統文化

Club Med 麗江度假村在尊重麗江在地文化和保護各民族宗教信仰的前提下，開展非遺文化傳承工作，將傳統文化與旅遊融合。度假村在設計時結合當地納西族傳統文化，遵循納西民居的特點，將納西美學與當代生活融合，打造合院建築。Club Med 麗江度假村打造麗子拾文創空間，對麗江本土的非遺文化、生態文化和民俗文化精粹進行提取和藝術再創作，設計出紮染、天然胸針、犛牛絨作品、瓦貓、金銀錯、納西班濤等當地非物質文化創作作品。

❖ 健康方式推廣

近年來，國家持續釋放助力冰雪產業發展的積極信號，中國冰雪運動愛好者亦不斷壯大。響應「帶動三億人參與冰雪運動」的號召，复星旅文攜手太倉政府，再度合作打造融合運動、旅遊、娛樂屬性為一體的度假型冰雪產品——太倉阿爾卑斯國際度假區二期項目。該項目二期將新增專業賽道並擴展雪場面積，以滿足滑雪培訓和賽事需求，為專業滑雪愛好者提供「四季皆滑」的冰雪樂趣。太倉滑雪場的建設不僅填補了區域內滑雪設施的空白，更推動了滑雪競技與大眾冰雪運動的普及。



兒童關愛

我們致力於根據聯合國可持續發展目標，承諾支持和保護兒童權利，透過推動全民享有包容、平等的學習機會改善兒童福祉。

❖ 兒童權益保護

我們不斷強化全球運營能力，在全球度假村開展相關舉措保護兒童基本權益。我們旗下成員企業 Club Med 主動開展兒童權益風險識別與保護，自 2005 年開始與非政府組織 ECPAT 簽署合作協定，共同打擊旅遊業中對兒童的性剝削。Club Med 亦發佈了反對兒童性剝削倡議的紙質及電子宣傳單，並定期對前往高風險地區度假村的客人進行宣導。



❖ 教育助學

我們亦關注兒童教育與健康成長。成員企業 Club Med 已成立基金會支持當地教育，為兒童捐贈學習用品，同時開展「gift of stay」活動，實現患病兒童的夢想，為弱勢青少年提供外出度假機會。

與海洋共生

海洋如同地球的心臟，為整顆星球輸送氧氣、營養物質、水並維持適合生存的氣候。我們始終秉持「與海洋共生」的信念，在依託海洋發展度假村及酒店業務的同時，助力藍色生態建設與海洋經濟的發展。

本集團致力於保護運營點的海洋環境和海洋生物，並要求成員企業在業務運營過程中主動識別和管理業務運營給海洋環境和生態資源帶來的影響。

保護海洋生態

我們通過救助海洋動物等方式，加強公眾對海洋生態環境的保護意識，降低對海洋環境的負面影響。本集團悉心呵護運營地鯨目動物、海龜、海豚等海洋生物的動物福利，詳見本報告《提升動物福利》章節。



Club Med 保護海洋措施

- 減少塑膠的使用量，增加塑膠的回收利用，以限制海洋水生環境的物理污染
- 通過處理排放的廢水，限制水生和海洋環境的化學污染
- 減少溫室氣體排放，限制海洋酸化
- 限制海洋環境中雜訊污染的強度、頻率和範圍，減少水生和海洋環境中光干擾的強度、頻率和範圍，以限制人類活動對海洋生態系統的干擾
- 考慮到當地沿海社區的利益，限制對沿海和海洋自然生境的干擾和人工化
- 提高員工和客戶對海洋保護的認識

❖ 救助行動

本集團成員企業積極協助當地主管部門和組織，共同開展水生野生動物救治、瀕危動物救護和康復馴化保護工作，並下設水生野生動物救助站，踐行海洋守護的承諾。



三亞亞特蘭蒂斯海洋生物救助行動



放歸領航鯨

2024 年，三亞亞特蘭蒂斯水生野生動物救助站先後兩次救助受傷擱淺的領航鯨。在首個案例中，三亞亞特蘭蒂斯與三亞市海棠區農業農村局、三亞市藍絲帶海洋保護協會、三亞海昌水野救助中心等多方合作，開展對擱淺領航鯨「海棠」救助行動。三亞亞特蘭蒂斯第一時間派出海洋動物馴養員和潛水員等工作人員對領航鯨進行體檢和餵食。經過近五個月的精心照料，領航鯨完全康復後回到大海，成為我國首例成功救治並放歸的短肢領航鯨。



救助海龜

三亞亞特蘭蒂斯失落的空間水族館自 2018 年開始對海南省及其周邊海域的海龜實施救助、治療。2024 年 10 月，三亞亞特蘭蒂斯配合三沙市北島海龜保護中心，通過傷口清創、腫瘤切除等手段成功救助一只生病海龜。截至 2024 年水族館共救助 24 只海龜，開業至今共舉行 6 次海龜放歸活動，將 10 只康復的海龜放歸大海。



推廣海洋運動

美人魚運動作為運動與藝術的完美結合，為旅遊產業的高質量發展注入了新的活動力。复星旅文致力於推動旅遊與體育等產業的融合與創新，並希望通過美人魚等體育賽事的承辦，推動海洋經濟，推廣海洋文化，激發公眾對海洋的熱愛。



中國美人魚公開賽

12月12日至13日，由复星旅文聯合主辦的2024年中國美人魚公開賽年度總冠軍賽暨亞洲杯賽在三亞亞特蘭蒂斯舉行。這是美人魚體育競技的首屆亞洲杯賽，標誌著已逐步成型的美人魚運動邁向了更高的國際化和專業化階段，也為推動這一新興水上運動在亞洲乃至全球的普及與發展注入了新的動力。

本屆賽事的場地依然選定於三亞亞特蘭蒂斯的標誌性區域——大使環礁湖。大使環礁湖擁有13500噸純海水、11米深的露天場地，為運動員提供了優質的展示條件。現場觀眾可通過16.5米寬、10米高的高透亞克力幕牆，欣賞選手在水下的優美身姿，近距離領略美人魚潛水運動的魅力。



附錄

GRI 內容索引

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI2: 一般披露	2-1 組織詳細情況	我們的業務	13
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告	03
	2-3 報告期、報告頻率和連絡人	關於本報告	03
	2-4 信息重述	無重大變化	/
	2-5 外部鑒證	/	/
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	我們的業務	13
	2-7 員工	平等、多元與包容	117
	2-8 員工之外的工作者	平等、多元與包容	117
	2-9 管治架構和組成	企業管治	17
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	企業管治	17
	2-11 最高管治機構的主席	/	/
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	企業管治 可持續發展管治	17 39
	2-13 為管理影響的責任授權	企業管治	17
	2-14 最高管治機構在可持續報告中的作用	可持續發展管治	39
	2-15 利益衝突	企業管治 行為守則與合規	17 27
	2-16 重要關切問題的溝通	企業管治 可持續發展管治	17 39
	2-17 最高管治機構的共同知識	可持續發展管治	39
	2-18 對最高管治機構的績效評估	企業管治	17
	2-19 薪酬政策	企業管治 助力員工成長	17 130
	2-20 確定薪酬的程序	/	/
	2-21 年度總薪酬比率	/	/
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	董事會聲明 董事長致辭	07 05
	2-23 政策承諾	2030 可持續發展目標 和進展 可持續發展管治	37 39
	2-24 融合政策承諾	可持續發展管治	39

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI2: 一般披露	2-25 補救負面影響的程序	利益相關方溝通	43
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	行為守則與合規	27
		平等、多元與包容	117
		可持續採購	150
	2-27 遵守法律法規	無重大違規事件	/
	2-28 協會的成員資格	我們的業務	13
	2-29 利益相關方參與的方法	利益相關方溝通	43
2-30 集體談判協定	平等、多元與包容	117	
GRI3: 實質性議題	3-1 確定實質性議題的過程	實質性評估	45
	3-2 實質性議題清單	實質性評估	45
	3-3 實質性議題的管理	關於我們	12
		可持續治理	34
		責任運營	50
		關愛地球	74
		多元平等	116
協同發展		144	
回饋社會	158		
GRI201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	亮點績效	9
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候變化與應對	79
	201-3 固定福利計畫義務和其他退休計畫	關愛員工	137
	201-4 政府給予的財政補貼	/	/
GRI202: 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	/	/
GRI203: 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支援性服務	美好社區	160
	203-2 重大間接經濟影響	回饋社會	158
GRI204: 採購實踐	204-1 向當地供應商採購支出的比例	可持續採購	150
		回饋社會	158
GRI205: 反腐敗	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	行為守則與合規	27
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	行為守則與合規	27
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	行為守則與合規	27
GRI206: 不正當行為	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	無此類訴訟	/

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI207: 稅務	207-1 稅務方針	行為守則與合規	27
	207-2 稅務治理、控制及風險管理	行為守則與合規	27
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	行為守則與合規	27
	207-4 國別報告	/	/
GRI301: 物料	301-1 所用物料的重量或體積	不適用	/
	301-2 所用迴圈利用的進料	不適用	/
	301-3 再生產品及其包裝材料	不適用	/
GRI302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	氣候變化與應對	79
	302-2 組織外部的能源消耗量	氣候變化與應對	79
	302-3 能源強度	氣候變化與應對	79
	302-4 降低能源消耗量	氣候變化與應對	79
	302-5 降低產品和服務的能源需求	氣候變化與應對	79
GRI303: 水資源和污水	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	水資源管理	93
	303-2 管理與排水相關的影響	排放物管理	105
	303-3 取水	水資源管理	93
	303-4 排水	排放物管理	105
	303-5 耗水	水資源管理	93
GRI304: 生物多樣性	304-1 組織在位於或鄰近保護區和保護區外的生物多樣性豐富區域擁有、租賃、管理的運營點	生態保護	98
	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	生態保護	98
	304-4 受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟（IUCN）紅色名錄及國家保護名冊的物種	無受影響棲息地	/
GRI305: 排放	305-1 直接（範圍 1）溫室氣體排放	氣候變化與應對	79
	305-2 能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	氣候變化與應對	79
	305-3 其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	氣候變化與應對	79
	305-4 溫室氣體排放強度	氣候變化與應對	79
	305-5 溫室氣體減排量	氣候變化與應對	79
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	不適用	/
	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	不適用	/



GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI306：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	105
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	排放物管理	105
	306-3 產生的廢棄物	排放物管理	105
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	排放物管理	105
	306-5 進入處置的廢棄物	排放物管理	105
GRI308：供應商環境評估	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	可持續採購	150
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	可持續採購	150
GRI401：僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	平等、多元與包容	117
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	關愛員工	137
	401-3 育兒假	關愛員工	137
GRI402：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	/
GRI403：職業健康與安全	403-1 職業健康安全管理體系	保障安全 關愛員工	51 137
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	關愛員工	137
	403-3 職業健康服務	關愛員工	137
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	平等、多元與包容 關愛員工	117 137
	403-5 工作者職業健康安全培訓	保障安全 關愛員工	51 137
	403-6 促進工作者健康	關愛員工	137
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	關愛員工	137
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	保障安全 關愛員工	51 137
	403-9 工傷	關愛員工	137
	403-10 工作相關的健康問題	關愛員工	137
GRI404：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	130
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	助力員工成長	130
	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	130
GRI405：多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	企業管治 平等、多元與包容	17 117
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	平等、多元與包容	117
GRI406：反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	平等、多元與包容	117

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI407：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	平等、多元與包容 可持續採購	117 150
GRI408：童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	平等、多元與包容	117
GRI409：強迫或強制勞動	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	平等、多元與包容	117
GRI410：安保實踐	410-1 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	/	/
GRI411：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	/
GRI413：當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	美好社區	160
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	無重大負面影響	/
GRI414：供應商社會評估	414-1 使用社會評價維度篩選的新供應商	可持續採購	150
	414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	可持續採購	150
GRI415：公共政策	415-1 政治捐助	無政治捐助	/
GRI416：客戶健康與安全	416-1 評估產品和服務類別的健康與安全影響	保障安全	51
	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	/
GRI417：行銷與標識	417-1 對產品和服務資訊與標識的要求	服務消費者 可持續採購	60 150
	417-2 涉及產品和服務資訊與標識的違規事件	未發生相關事件	/
	417-3 涉及行銷傳播的違規事件	未發生相關事件	/
GRI418：客戶隱私	418-1 涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	未發生相關事件	/

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
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
太倉阿爾卑斯國際度假區	本集團位於中國太倉的一站式綜合旅遊目的地
麗江地中海國際度假區	本集團位於中國麗江的一站式國際旅遊目的地
審核委員會	董事會審核委員會
董事會	本公司董事會
BREEAM	英國建築研究院環境評估方法
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
本公司	复星旅遊文化集團（前稱复星旅遊文化集團（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
董事	本公司董事
复星集團	复星國際有限公司及其附屬公司
戰略委員會	董事會戰略委員會
GE	Club Med 的度假村的當地傭員。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傭員，是度假村最重要的紐帶。
HACCP	危害分析與關鍵控制點
LEED	能源與環境設計先鋒
复遊會	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
本集團、复星旅文集團、我們、复星旅文	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
上市	股份於主機板上市
上市規則	經不時修訂或補充的聯交所證券上市規則

簡稱	全稱
主機板	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	2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日
聯交所	香港聯合交易所有限公司
水世界	三亞亞特蘭蒂斯的亞特蘭蒂斯水世界
复星基金會	复星基金會成立於 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。
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
ESG	環境、社會及管治
ESG 報告、本報告、報告	環境、社會及管治報告
ESG 報告守則	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》
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》
EHSQ	環境、健康、安全與品質
EHS	環境、健康與安全

驗證聲明



讀者意見回饋表

感謝您閱讀本集團《2024 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。

您可填寫回饋表，並通過以下任意方式回饋給本集團：

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	☐ 極其滿意	☐ 非常滿意	☐ 滿意	☐ 不太滿意	☐ 不滿意
社會責任	☐ 極其滿意	☐ 非常滿意	☐ 滿意	☐ 不太滿意	☐ 不滿意
環境責任	☐ 極其滿意	☐ 非常滿意	☐ 滿意	☐ 不太滿意	☐ 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信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	☐ 極其滿意	☐ 非常滿意	☐ 滿意	☐ 不太滿意	☐ 不滿意
準確度	☐ 極其滿意	☐ 非常滿意	☐ 滿意	☐ 不太滿意	☐ 不滿意
完整性	☐ 極其滿意	☐ 非常滿意	☐ 滿意	☐ 不太滿意	☐ 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：