

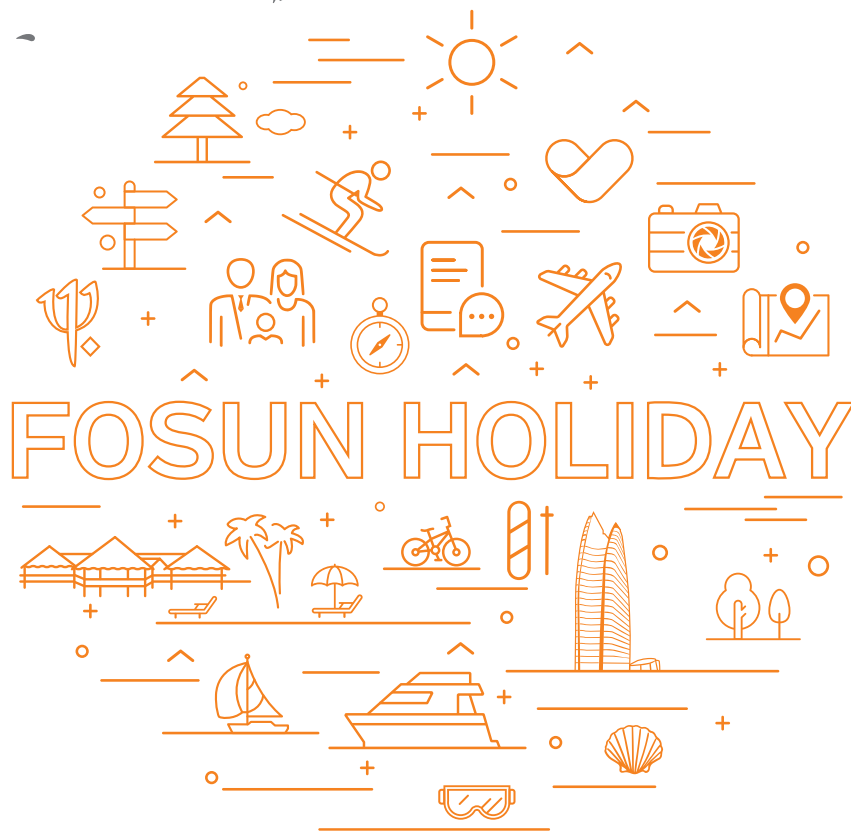
复星旅文  
FOSUN HOLIDAY

复星旅游文化集团 FOSUN TOURISM GROUP

根據開曼群島的法律註冊成立的有限公司

(股份代號: 01992.HK)

共創快樂、可持續的  
度假生活



2022

環境、社會及管治報告



# 目錄

- 03 關於本報告
- 05 董事長致辭
- 08 董事會聲明
- 09 亮點績效

## 關於我們

- 13 我們的業務
- 17 企業管治
- 23 行為守則與合規

## 多元平等

- 108 構建多元職場
- 114 助力員工成長
- 121 提升幸福指數

## 可持續治理

- 29 可持續發展戰略
- 31 2030可持續發展目標及進展
- 33 可持續發展管治
- 35 利益相關方溝通
- 37 實質性評估
- 39 SDGs回應

## 協同發展

- 129 供應鏈管理
- 131 責任採購
- 139 合作共贏

## 責任運營

- 43 安全保障
- 51 信息安全與隱私保護
- 53 品質提升
- 59 責任文旅

## 回饋社會

- 143 社區賦能
- 145 文化尊重
- 148 公益慈善

## 關愛地球

- 67 環境承諾與管理方針
- 71 環境意識提升
- 72 氣候變化與能源
- 84 水資源使用
- 90 生態保護
- 96 排放物管理

## 附錄

- 157 ESG報告索引
- 161 GRI內容索引
- 166 詞彙釋義

168 讀者意見回饋表



# 關於本報告

本報告是本公司發佈的第五份環境、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2022年1月1日至2022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2023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「2022年年報」）一致，涵蓋本公司及其附屬公司。環境數據包括復星旅文集團旗下所有已運營至少一個季節<sup>1</sup>Club Med度假村和三亞亞特蘭蒂斯。

## 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、收集相關材料和數據、根據數據編制報告以及對本報告中的數據進行檢視等。

本集團已遵守《ESG報告指引》中的匯報原則。

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

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

「一致性」原則：本報告與《2021年環境、社會及管治報告》使用一致的數據統計方法。

「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。

<sup>1</sup>Club Med 度假村分为全年度假村、单季度假村和双季度假村。全年度假村全年開放，单季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

## 數據來源及可靠性保證

本報告的數據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。

## 確認及批准

本報告經管理層確認後，於2023年3月24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披露易網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 或復星旅文官方網站 ([www.fosunholiday.com](http://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](mailto:foliday.esg@fosun.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

隨著全球疫情形勢持續向好，防疫政策逐步寬鬆，伴隨著日益增長的旅遊市場需求，文旅行業逐漸迎來復蘇。作為全球家庭休閒度假的引領者，復星旅文致力於在後疫情時代積極回應消費者健康安全綠色的出行需求，打造可持續的文旅產業生態，持續推進「共創快樂、可持續的度假生活」的可持續發展願景和目標，提供全球領先的全新綠色度假生活方式。

董事長  
徐曉亮

2022年，我們以可持續發展為宗旨，持續推動責任運營、關愛地球、多元平等、協同發展及回饋社會五大關鍵領域的管理與創新，努力實現2030可持續發展目標。在我們的員工、消費者、合作夥伴及各利益相關方的共同努力下，我們連續兩年入選「恒生可持續發展企業基準指數」成份股，並於2023年2月獲得明晟MSCI ESG評級的最高級別的「AAA」等級，這些外部的認可讓我們更加堅定地在可持續發展道路上不斷前行。

我們始終把顧客及員工的健康安全放在首位，隨著後疫情時代的到來，我們在迎來旅遊業快速復蘇的同時，不斷更新落實新冠病毒預防及保障措施。我們聚焦客戶體驗，提升服務質量，為客戶打造度假新體驗的同時保障客戶隱私安全。

我們努力打造綠色環保的度假方式，在減排、節能、節水、減廢的路上堅定篤行，努力保護生物多樣性，最小化我們的運營對環境的影響。我們積極應對氣候變化，識別、評估並管理氣候相關風險和機遇，並將全生命週期理念貫徹在業務運營各個環節。我們旗下絕大多數酒店和度假村均已取得可持續旅遊或綠色建築認證。通過多種創新方式，我們與員工和顧客持續分享可持續生活理念，共同為綠色可持續的未來而努力。

員工是我們最寶貴的財富。我們尊重人權及多元化，保障員工權益，幫助員工提升自我價值，同時保障員工的職業健康安全。我們積極打造平等、多元、共融的工作環境，吸引及培育全球人才。

我們亦努力推動供應鏈的可持續發展，通過供應商ESG管理，將可持續發展理念傳遞給價值鏈的每一環節，打造可持續的商業模式。此外，我們依託產業生態系統，關注鄉村、社區和城市要求，積極助力鄉村振興，促進共同富裕。

展望未來，我們將堅定初心，堅持以可持續發展為導向，加速綠色創新，持續提升我們的環境、社會、經濟及治理績效表現，努力提升產品質量與服務品質，將復星旅文打造成全球領先的可持續旅遊休閒度假集團。



# 董事會聲明

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

本集團已建立管治架構以加強ESG相關工作。董事會對本集團的ESG策略及匯報承擔整體責任，全面監督相關風險及機遇。為貫徹可持續發展理念並有效管理ESG事宜，本公司成立了ESG委員會，協助董事會監督及推動各項ESG策略的實施。此外，本公司亦成立ESG工作小組，負責協助董事會識別重要事宜，並就其重要性排列優次，同時，就環境、社會及管治系統的有效性與本集團就環境及社會關鍵績效指標的表現定期向董事會匯報。2022年3月及11月，本公司ESG委員會共舉行了2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2020年通過多種渠道與關鍵利益相關方進行了廣泛且深入的溝通，識別了關注議題，並積極採納了有建設性的意見與建議。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策略及目標及進展及完成情況進行定期審視。關於目標檢討的具體內容可參考本報告《2030可持續發展目標及進展》章節。

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



# 亮點績效

## 經濟效益

### 財務表現



資產總額  
37,930.0百萬元人民幣



營業收入  
13,777.7百萬元人民幣



EBITDA  
2,344.8百萬元人民幣

### 資料披露與報告



恒生評級結果：A



MSCI評級結果：AAA

## 環境績效

### 環境表現

- 能耗強度（按收益計）**383.42 kWh/萬元**收入人民幣，較2021年下降**21%**
- 溫室氣體排放強度（按收益計）**153.60 kgCO<sub>2</sub>e/萬元**人民幣，較2021年下降**20%**
- 淡水取水密度（按收益計）**4.74 m<sup>3</sup>/萬元**人民幣，較2021年下降**20%**
- **97%**的符合條件<sup>2</sup>的Club Med度假村獲得Green Globe認證

## 社會績效

### 社會表現

- 客戶滿意度整體平均：**91.4%**
- 客戶投訴處理完成率：**100%**
- **0**起隱私洩露重大事故
- 僱員總數：**14,070**人
- 女性員工佔比：**42.2%**
- **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：**464,310**小時
- 員工受訓百分比：**100%**
- 复星旅文合夥人<sup>3</sup>**62**人，其中女性合夥人**30**人，女性佔比為**48.4%**
- Club Med本地採購比例達到**89%**，中國區域本地採購比例達到**69.21%**
- **69%**的中國境內運營類供應商接受集團總部ESG審核
- 公益累計資源投入約**409**萬元，公益累計時間投入近**6,000**小時

<sup>2</sup> 符合條件的度假村包括開業一年後或停業之前兩年的所有度假村。

<sup>3</sup> 區別於法律概念合夥企業中「合夥人」的概念。



# 01

## 關於我們

我們的業務	13
企業管治	17
行為守則與合規	23





## 我們的業務

### 關於复星旅文

复星旅游文化集团（簡稱「复星旅文」）是全球領先的綜合性旅遊休閒度假集團之一。本集團於2018年在香港聯交所主板上市（01992.HK），是復星集團「健康、快樂、富足、智造」四大戰略業務之一「快樂」板塊的重要組成部分。截至2022年12月31日，本集團實現收入約人民幣138億元，經調整EBITDA約人民幣23億元，總資產達約人民幣379億元。

复星旅文以「度假讓生活更美好」為使命，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。



#### 使命

度假讓生活更美好



#### 願景

引領度假生活，  
智造全球領先的家庭休閒度假生態系統



### 業務概況——复星旅文旅遊生態系統

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



#### 度假村



全球知名的度假村集團，提供高端的一價全包度假體驗



精品酒店品牌，專注於設計美學、高質量餐飲



秉持摩登時尚的設計理念，為年輕一代的旅行者帶來活潑有趣的度假氛圍



#### 旅遊目的地



高端一站式娛樂休閒及綜合旅遊度假目的地



雲南省麗江市的一站式國際旅遊目的地，包括 Club Med 麗江度假村、主題公園、商業街和可售度假屋等



一站式綜合旅遊目的地，包括大型室內滑雪場，運動公園，度假村，主題商業街和可售度假物業單位等



旅遊目的地專業運營商



#### 服務及解決方案



文化及娛樂活動  
提供商



一站式國際玩學  
俱樂部

內容和 IP



全球家庭休閒生活方式服務平台





復遊會包括全球 Club Med 尊享會員計劃，以及復遊會會員俱樂部

平台及渠道



## 獎項榮譽

### 社會責任類獲獎列表

	2022年, 复星旅文連續第二年被納入恒生可持續發展企業基準指數系列, 並獲得「A」評級
	2023年2月, 复星旅文獲得 MSCI ESG 「AAA」評級

獎項 / 榮譽	頒獎機構 / 主辦單位	獲獎實體
2022 年度亞洲最佳管理團隊	《機構投資者》	复星旅游文化集团
最佳港股通公司	第七屆智通財經上市公司評選	复星旅游文化集团
中國文旅星光獎 「年度卓越文旅上市集團」	中國文旅星光獎	复星旅游文化集团
2022 年 MUSE 設計金獎	國際獎項協會 (IAA)	复星旅游文化集团
年度十大優秀企業社會責任專案 「守護鄉村醫生, 助力鄉村振興」	復星基金會	复星旅游文化集团
年度最佳酒店集團	《意游》雜誌	愛必儂
年度旅遊度假酒店	上海 Bang	麗江愛必儂棠岸
年度臻至典範公寓	上海 Bang	三亞愛必儂棠岸度假公寓
最佳野奢精品設計酒店品牌	上海 Bang	卡薩酷客
2022 模範文旅運營商	2022TRUE 文旅超級評價榜	三亞·亞特蘭蒂斯
年度人氣品牌	2022 高光之選	三亞·亞特蘭蒂斯
2022 年度親子酒店	中國酒店星光獎	三亞·亞特蘭蒂斯
年度最佳野奢度假酒店品牌	品味生活 CHA	卡薩酷客
最佳酒店集團	新旅行	卡薩酷客國際
獲勝者	2022 酒店設計大獎	希臘薩摩斯卡薩酷客
年度十大優秀企業社會責任專案 「綠色農民專案」	復星基金會	Club Med 地中海俱樂部
2022 北京冬奧會暨殘奧會 官方媒體接待酒店	/	Club Med Joyview 延慶度假村
第二十二屆中國金馬獎 年度杰出投資價值文旅專案	中國金馬獎評審委員會	復遊城·麗江地中海國際度假區
第二十二屆中國金馬獎 年度卓越投資價值文旅專案	中國金馬獎評審委員會	復遊城·太倉阿爾卑斯國際度假區

獎項 / 榮譽	頒獎機構 / 主辦單位	獲獎實體
「龍雀獎——年度最具成長性 文旅集團」	中國文旅大消費年度峰會	托邁酷客
《趣住高品質度假指南》 TOP 10	全球宿博會聯合 50+ 行業主流媒體 共同權威發布「趣住高品質度假 指南」	桂林酷客部落
年度潮流度假酒店	2022 高光之選	桂林酷客部落
最佳度假酒店獎	GBE 酒店設計大獎 2022	桂林酷客部落
最佳新開業酒店	旅游天地	桂林酷客部落
最值得期待開業酒店	品味生活 CHA	崇禮太舞酷怡嘉
年度創意跨界酒店品牌	外灘設計酒店	酷客部落
最佳新一代潮流酒店品牌	生活元素	酷客部落
最具成長性文旅集團	執惠	托邁酷客
甄選度假公寓品牌	《METROPOLITAN 都會》 時尚精品雜誌	愛必儂
「2022TRUE 文旅超級評價榜 2022 TOP20 期待文旅項目」	克爾瑞文旅測評中心	復遊城·麗江地中海國際度假區
年度最佳親子度假酒店	KOL 金榜	Club Med 麗江度假村
年度國際高端酒店	邁點— MBI 峰會	Club Med 地中海俱樂部
年度最佳新開業酒店	意游 - 2022 年度星榜之選	Club Med 長白山度假村
年度最佳親子酒店	意游 - 2022 年度星榜之選	Club Med 麗江度假村
年度最佳酒店集團	意游 - 2022 年度星榜之選	Club Med 地中海俱樂部
年度最佳婚禮酒店	意游 - 2022 年度星榜之選	Club Med Joyview 安吉度假村
年度最佳 City 度假酒店	意游 - 2022 年度星榜之選	Club Med Joyview 北京延慶度假村
年度最佳旅游目的地酒店	意游 - 2022 年度星榜之選	Club Med Joyview 黃金海岸度假村
2021 年度卓越商家	飛豬	三亞·亞特蘭蒂斯
2020-2021 年度 旅游新業態示範單位獎	海南省旅游協會	三亞·亞特蘭蒂斯
2021 年度海南省旅游飯店 行業特別貢獻獎	海南省旅游飯店業協會	三亞·亞特蘭蒂斯
最受歡迎景點	2021 攜程口碑榜	三亞·亞特蘭蒂斯 失落的空間水族館
最受歡迎目的地	2021 攜程口碑榜	三亞·亞特蘭蒂斯
最受歡迎景區	2021 去哪兒旅行	三亞·亞特蘭蒂斯
年度最佳商業合作夥伴	2021 去哪兒旅行	三亞·亞特蘭蒂斯
最佳親子度假村	2021 年度旅游休閒行業大獎	三亞·亞特蘭蒂斯
優質服務樂園	2021 游樂界金冠獎	三亞·亞特蘭蒂斯水世界
杰出主題活動獎	2021 游樂界金冠獎	三亞·亞特蘭蒂斯水世界

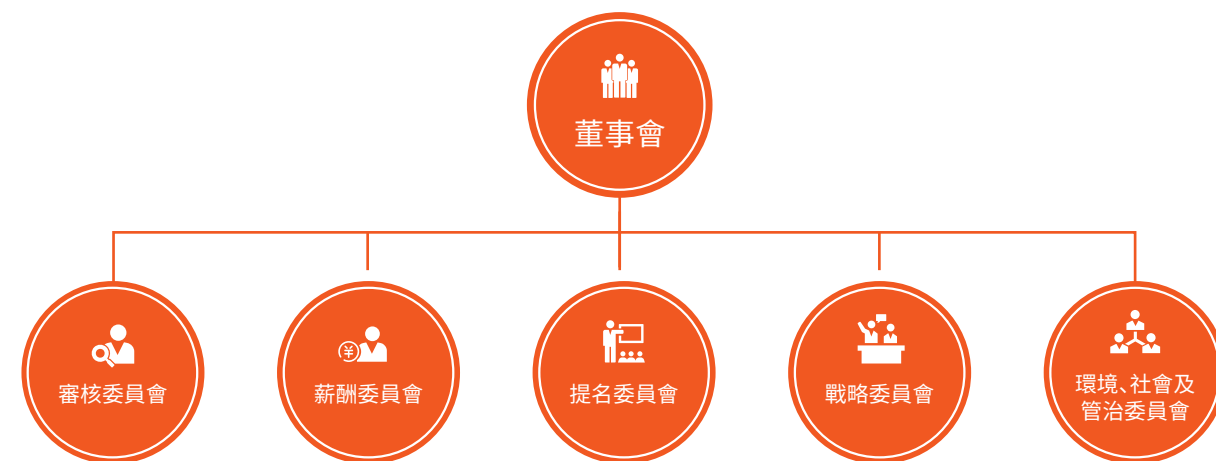


## 企業管治

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及運作、在《上市規則》和監管規定下的職責及義務充分了解。



本公司董事會及各委員會職權範圍請參閱本公司網站《企業管治》頁面。

### ◎ 多元化管治

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

根據本公司《董事提名政策》，所有董事委任均以用人唯才為原則，並充分顧及董事會成員多元化之裨益。甄選人選將按一系列多元化範疇為基準，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、經驗（專業或其他方面）、技能及知識。我們的一名或多名董事具備風險管理經驗、財務經驗及相關行業經驗。我們將不斷推進多元化措施的實施，以提升董事會多元化水準。

截至目前，本公司董事會已實現性別多元化。董事會成員中，女性董事 1 名（自 2018 年開始擔任本公司獨立非執行董事），男性董事 10 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物色女性候選人，以加強董事會成員的性別多元化。執行董事的比例從去年的 44% 下降到 36%，使獨立和非執行董事有更大代表性。

董事會國籍多元化程度合適，本公司委任了 1 名法國籍，1 名美國籍，2 名中國香港籍及 7 名中國籍董事，其中，法國籍董事常駐法國，因法國是本公司主營業務所在地之一。本公司於 2022 年 12 月新增一名獨立非執行董事，其在旅遊管理方面有超過 20 年的教學研究和管理經驗，從而進一步提高了本公司董事會成員組合多元化。

自上市以來，本公司外聘核數師安永會計師事務所連續為本公司出具「獨立核數師報告」已達 5 年。更多企業管治信息，請參閱本集團 2022 年年報《企業管治報告》章節。

### ◎ 績效與薪酬

本公司人力资源部負責定期回顧薪酬評估機制及制定浮動薪酬（短期及長期）的目標及參數，並將相關建議提交本公司薪酬委員會和董事會核准，確保本公司薪酬機制與本集團業務發展需求保持一致，及本公司董事薪酬水平適當。短期浮動薪酬僅面向本公司執行董事，並包含 ESG 管理等非經營業績考核指標；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集團創造長期價值。本公司亦在相關機制和激勵計劃中明確適用於執行董事的薪酬追回機制，以合理管控薪酬風險。薪酬追回範圍包括所有未歸屬的長期浮動薪酬，並考慮引起索賠和追究法律責任的情況。



## 風險管理

我們基於COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)內部控制框架，制定並執行《复星旅游文化集團全面風險管理指引》，建立本集團全面風險管控機制。我們將社會與環境因素納入全面風險管理，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

我們已建立覆蓋集團所有業務部門及成員企業的風險管理組織體系，明確董事會是本集團全面風險管理的最高決策機構，首席執行官及集團執委會、風控部門、各業務部門的職責分工。



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公司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。本公司及成員企業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。



复星旅文風險管理機制

我們對社會及環境風險(包括氣候變化、自然災害、人權、腐敗與道德相關風險等)的管理遵循相同的步驟。我們亦根據氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議，全面摸排本公司及成員企業面臨的氣候變化相關的實體和轉型風險，制定關鍵風險應對措施和業務轉型戰略。更多信息請參考本報告《氣候變化與能源》章節。



## ◎ 新興風險識別

新興風險識別是本公司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，可能會對公司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，以明確其潛在中長期影響並制定對應緩解措施。

報告期內，我們基於 2021 年的新興風險識別結果，即氣候措施不力風險和傳染疾病風險，開展新一輪評估與分析，識別出 2022 年的新興風險為氣候措施不力風險和後疫情時代消費者行為變化風險，進行了影響評估並已制定相應緩解及管理措施。詳細新興風險識別結果請參閱《复星旅游文化集團新興風險識別》。

## ◎ 風險文化建設

本集團及各成員企業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考核評價體系，確保風險管理目標的實現。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，提升風險意識與管控能力。

## 輿情監控

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

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

報告期內，本集團未發生關於環境、社會及管治方面的任何重大危機事故。





## 行為守則與合規

### 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。

#### ◎ 廉潔架構

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，負責維護舉報渠道及調查舞弊行為。

#### ◎ 行為準則

在嚴格遵守《中華人民共和國公司法》等相關中國法律法規及海外各運營地適配法律法規的基礎上，本集團制定《复星旅游文化集团反舞弊管理規定》等管理制度，並定期根據最新法律法規修訂以保證其有效性。

复星旅文《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。該行為準則包括有關商業道德、社會關懷與環境保護、舉報、員工多元化及尊重等內容。本集團定期審閱並修訂該行為準則，以保證其遵守所使用的法律法規。

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

#### ◎ 商業道德審計

本公司風控部執行《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。此外，我們每三年對所有業務運營點開展商業道德審計。報告期內，年度巡檢工作對於年度巡檢計劃內的本集團重點核心企業 100% 覆蓋。

我們以 Club Md 為試點，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。例如我們使用國際透明組織（Transparency International）開發的清廉指數（Corruption Perception Index）識別高風險國家或地區，以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。我們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制定相關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。舉報人可以通過電子郵件、電話、信函、預約來訪、廉政舉報平台等途徑向本集團風控部進行舉報。報告期內，我們進一步優化與內外部相關方溝通舉報投訴方式，新增官網反腐敗舉報頁面與企業微信公眾號舉報欄目，並推動成員企業加強對舉報渠道的曝光與維護。

我們嚴格按照《复星旅游文化集团反舞弊管理規定》中「舉報人、證人保護和獎勵」的相關規定，對舉報和調查工作堅守保密原則，在受理、登記、保管、調查等各個環節對舉報人、證人的個人信息及其提供的所有舉報資料和證據均嚴格保密，嚴防洩露和遺失。本集團亦建立反報復制度，嚴格保護善意舉報人和相關證人不會因舉證行為受到任何不公正對待。

本集團風控部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本集團董事長，以保證管理層的重視。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資料將依據复星旅文集团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 12 起。其中確認貪污賄賂案件 1 起，提出且已審結的貪污訴訟案件 1 起。報告期內本集團未受到外部反腐敗調查和處罰。



#### 郵件舉報

ec@fosunholiday.com



#### 電話舉報

021-23300629



#### 官網舉報

[http://fosunholiday.com/honest?code=FOLIDAY\\_HONEST](http://fosunholiday.com/honest?code=FOLIDAY_HONEST)



#### 信訪舉報

上海市虹口區飛虹路 118 號 T1 棟 16 樓，  
复星旅文集团風控部廉政督查收，郵編 200086



#### 掃碼舉報



### 舉報人、證人保護措施

#### 舉報人、證人特別保護名單

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

#### 反報復制度

我們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，否則風控部將進行嚴肅處理，涉及違法犯罪的，移交司法機關依法處理。



## ◎ 廉潔與合規文化

我們重視廉潔文化建設，致力於構建全集團的廉潔生態。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》。我們建立相關獎懲機制，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批評、訓誡、追繳、經濟賠償、扣發獎金、降職、免職、行政處分、解除勞動合同的處理。

本公司向董事會、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潔與合規意識宣貫活動，包括新員工入職廉潔合規培訓、年度合規周、張貼宣傳海報、合規郵件不定期發送，以及針對各項業務進行的專項合規培訓。

報告期內，我們面向董事會成員及員工開展反貪腐培訓覆蓋率均達到 100%，董事會成員反貪腐人均培訓時數約 0.4 小時；員工反貪腐人均培訓時數約 1 小時。我們亦對供應商及承包商進行反腐敗線上及線下培訓，報告期內，本公司供應商及承包商反腐敗培訓覆蓋率達 95%，供應商反貪腐人均培訓時數約 1 小時；承包商反貪腐人均培訓時數約 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。本集團制定《反洗錢工作指引》，指導本公司及附屬公司按照規定開展反洗錢工作，促進集團依法合規、穩健經營。報告期內，本集團未發生重大違反反洗錢法律法規的情形。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等中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，在報告期內組織商業賄賂、虛假廣告和營銷合規等反不正當競爭相關議題的員工培訓，人均培訓 1 小時。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

董事會是本公司稅務事項的最高監管機構。作為負責任的全球市場參與者，我們嚴格遵守業務運營所在國家及地區的稅務政策，並積極履行稅務披露義務。基於复星旅文的整體運營策略，我們在報告期內發佈了《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。

## 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。報告期內，本公司設立知識產權管理部，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、字號等IP的管理與風險防範工作，並對成員企業IP管理工作開展提供支持與督導。

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。報告期內，我們制定並發佈了《复星旅文集團知識產權管理辦法》，為全面保護集團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。

我們擁有復遊城、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，在實際運營中通過商標電子化管理，推動成員企業品牌參加上海市重點商標申報等舉措，不斷優化對全集團商標的統籌管理，持續優化复星旅文生態。截至報告期末，我們擁有商標和著作權共計2,460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。2022年12月，本集團及所有子公司全體員工參加知識產權培訓，人均培訓時長1小時。





# 02

## 可持續治理

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 年制定了「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。

- 29 可持續發展戰略
- 31 2030可持續發展目標及進展
- 33 可持續發展管治
- 35 利益相關方溝通
- 37 實質性評估
- 39 SDGs回應





# 可持續發展戰略





## 2030可持續發展目標及進展

我們正式制定了一系列「2030可持續發展目標」，反映复星旅文矢志成為全球領先的可持續發展企業的抱負。



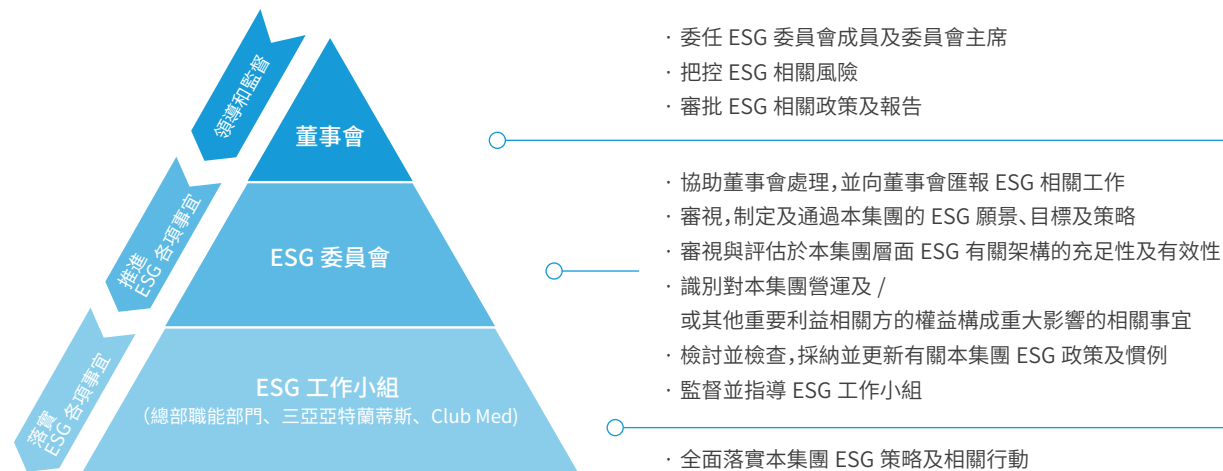
可持續戰略支柱	我們的承諾	2022年進展	進度
責任運營	· 30% 的酒店和度假村取得食品安全 HACCP 或 ISO 22000 及類似體系認證	· 三亞亞特蘭蒂斯連續五年（包括 2022 年）取得 HACCP 體系認證 · Club Med 麗江度假村 HACCP 體系正在評審認證過程中	● 進行中
	· 新建或深度改造的度假村 100% 取得 BREEAM 或 LEED 銀獎或其他等同的認證	· 2018 年以來，Club Med 65% 的新建度假村已經或正在取得 BREEAM、LEED 或其他同類認證	● 進行中
	· 運營度假村 100% 取得 / 保持 Green Globe 或 Earth Check、綠色酒店或其他等同的認證	· 97% 的符合條件的 Club Med 度假村獲得 Green Globe 認證；三亞亞特蘭蒂斯獲得中國五葉級綠色酒店認證，連續三年（包括報告期）獲得 EarthCheck 銀質認證	● 領先于計劃
	· 碳排放密度降低 40% (GHG 標準範圍 1&2)（基準年：2019 年）	· 碳排放密度 (GHG 標準範圍 1&2) 按房晚計較 2019 年上升 7%，按營收計較 2019 年上升 14%	● 進行中
關愛地球	· 能源消耗密度降低 30%（基準年：2019 年）	· 能源消耗密度按房晚計較 2019 年上升 19%，按營收計較 2019 年上升 27%	● 進行中
	· 用水密度降低 10%（基準年：2019 年）	· 用水密度按房晚計較 2019 年下降 16%，按營收計較 2019 年下降 11%	● 領先于計劃
	· 垃圾產生量減少 30%（基準年：2019 年）	· 垃圾產生量較 2019 年下降 27%，垃圾產生密度按房晚計較 2019 年下降 14%，按營收計較 2019 年下降 8%	● 領先于計劃
	· 盡最大限度使用可再生電力	· 19% 的 Club Med 度假村所有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），46% 的車輛均為電動汽車	● 進行中
多元平等	· 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，在預定平台及度假村和酒店通過電子顯示屏、海報、信息卡等方式向顧客進行綠色低碳宣傳	● 領先于計劃
	· 在施工和運營過程中全程保護生物多樣性	· 在施工和運營過程中全程保護生物多樣性	● 領先于計劃
	· 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	· 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、公共衛生等七個章節，完成檢查審計 38 次，持續提升員工安全工作環境	● 進行中
	· 因工作原因損失工時受傷率 LTIFR 下降 15%（基準年：2019 年）	· 國內 LTIFR 為 3.88，較 2019 年下降 71%；總體 LTIFR 為 16.63	● 進行中
協同發展	· 100% 員工參加安全和健康培訓	· 100% 員工參加安全和健康培訓	● 領先于計劃
	· 持續提升本地化採購	· Club Med 本地採購比例達到 89%，中國區域本地採購比例達到 69%	● 進行中
回饋社會	· 鼓勵供應商設立環保目標，並通過供應商審計和激勵計劃其環保行為	· 69% 的中國境內關鍵供應商經過了本集團總部的 ESG 審計，並對三亞亞特蘭蒂斯及 Club Med 麗江度假村 100% 食品及 72% 建築原材料類供應商進行了審計	● 進行中
	· 持續提升本地化僱傭及採購	· 持續開展健康扶貧、關愛兒童、教育計畫、文化保護等公益慈善活動，公益累計資源投入約 409 萬元、累計時間投入近 6,000 小時	● 進行中
	· 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	● 進行中



## 可持續發展管治

### 管治架構

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



#### ◎ ESG委員會

本公司成立了 ESG 委員會，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 Henri Giscard d'Estaing 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 1 次的委員會會議。2022 年 3 月及 11 月，ESG 委員會共舉行了 2 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，並向董事會匯報；
- 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 年度工作計劃；
- 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，將總部各職能部門責任人和主要附屬公司相關部門責任人納入 ESG 工作小組。具體職責請參閱《復星旅文 ESG 工作小組職責範圍》。報告期內，ESG 工作小組持續推進本集團 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。請查閱本集團官網可持續發展頁面，了解我們的ESG管理政策。

為了提升我們的透明度，保證與我們的利益相關者的需求和最新ESG監管要求相一致的穩固治理，我們每年對ESG政策的充分性與有效性進行審視。報告期內，下列ESG政策和制度已被更新和/或批准：



政策名稱	2022 年
《復星旅文集團知識產權管理辦法》	批准
《復星旅文集團突發事件處置及報告管理制度》	更新
《復星旅文集團酒店、度假村EHS審計制度》	更新
《復星旅文集團關於對發生安全質量環保事故和相關責任人的處理辦法》	更新
《復星旅文集團全面風險管理指引》	更新
《復星旅文集團員工手冊》	更新
《復星旅文集團供應商行為準則》	更新
《復星旅遊文化集團供應商ESG管理辦法》	更新
《復星旅文集團環境健康安全質量政策》	更新

## 能力建設

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

我們充分利用內外部專家和信息資源，提升全員ESG能力。我們將ESG相關課程納入了新員工入職培訓體系，新入職員工100%參與ESG培訓。

2022年12月，本集團繼續作為協辦方之一參與復星集團聯合舉辦的ESG文化周，通過晨課宣講、ESG知識科普、ESG知識挑戰賽等活動推動ESG文化在全體員工中的傳播和知識普及。文化周活動邀請了優秀成員企業代表分享ESG治理經驗，並聘請外部專家進行了ESG專題培訓。報告期內，復星集團推出ESG學習線上資源平台，本集團員工積極利用該平台了解和學習ESG相關的知識和熱門議題。

## 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要求，持續提升企業可持續發展表現。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。

2022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。



投資者／股東



顧客與客戶



酒店所有者和加盟商



員工



供應商



媒體及當地社區



行業協會

關注議題

- 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

- 客戶體驗與滿意度管理
- 隱私保護與信息安全
- 客戶健康及安全保障

- 食品健康和 safety
- 可持續供應鏈
- 動物福利

- 勞工權益
- 員工關懷
- 職業健康與安全
- 多樣性、包容與平等

- 商業道德與反貪腐
- 可持續供應鏈
- 動物福利

- 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

- 商業道德與反貪腐
- 氣候變化應對
- 支持社區建設

溝通渠道

- 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

- 面對面互動
- 客戶滿意度調研

- 定期／不定期會議
- 業績發佈會
- 新聞稿／公告／年報／企業通訊

- 高管分享會
- 員工大會
- 員工敬業度及滿意度調查
- 團建活動

- 供應商投訴回饋渠道
- 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

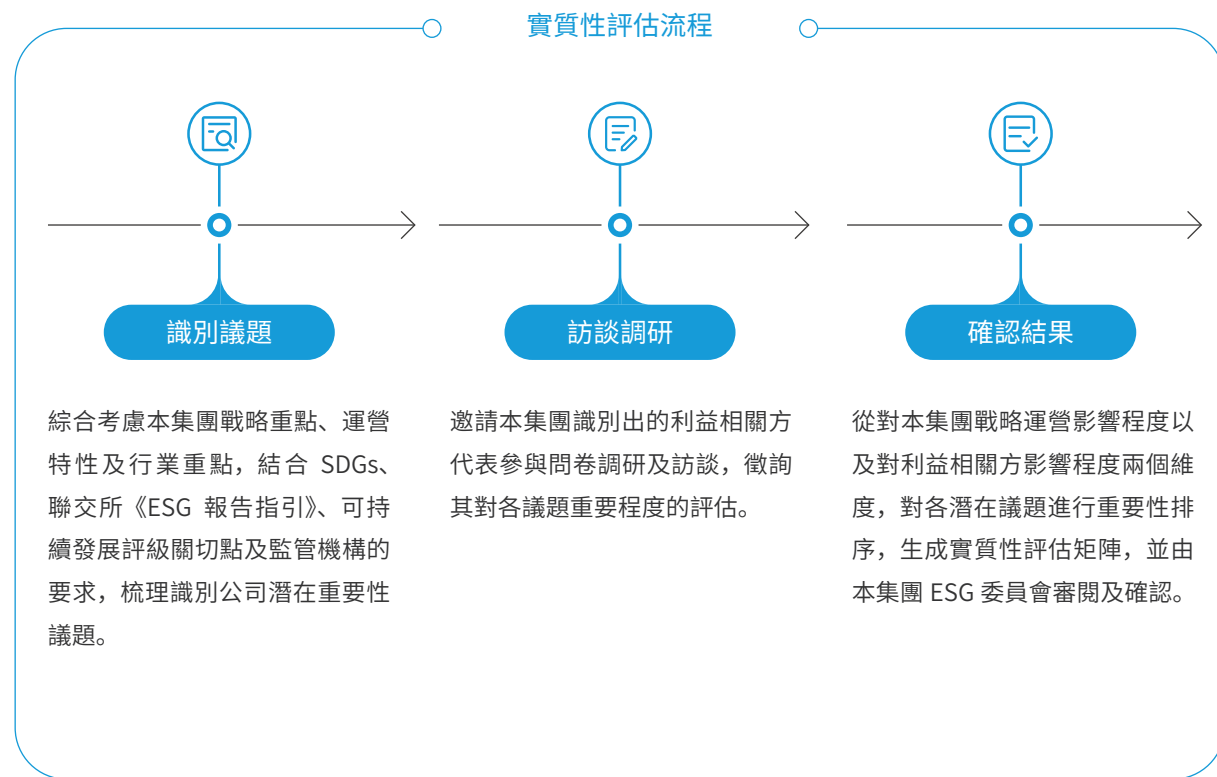
- 新聞稿／公告
- 公益志願活動
- 本地採購計劃

- 現場調研
- 電話溝通
- 定期報告與公告

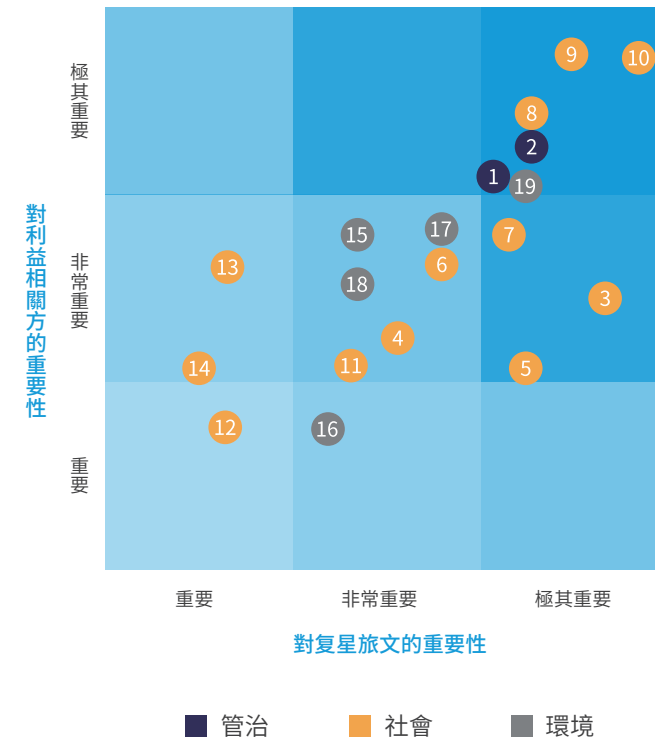


# 實質性評估

本集團根據利益相關方的回饋與全球可持續發展趨勢的評估，定期從「對复星旅文的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度審視與業務相關的ESG議題。2020年，我們開展正式的實質性評估，識別出24項ESG議題，並於2021年對議題重要性重新評估，更新至19項。



報告期內，我們對最新的實質性評估結果進行回顧與檢討。由於本集團業務與外部環境無重大變化，我們將繼續使用2021年的識別的19項ESG議題。經評估，氣候變化應對議題對利益相關方及本集團業務運營的重要性均明顯提升。此外，我們仍會持續關注並分配資源，管理所有影響本集團及利益相關方的議題。具體重要性矩陣圖如下：



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





## SDGs回應

作為一家業務遍及多個大洲的公司，复星旅文認為可持續的關鍵在於攜手合作解決全球共同面臨的挑戰。我們全力支持聯合國可持續發展目標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	對應議題	對應 UN SDGs
關於我們	公司治理 反貪腐與商業道德	12 負責任消費和生产 16 和平、正义及强大机构
責任運營	安全保障 隱私保護與信息安全 品質提升 責任文旅	3 良好健康与福祉 12 負責任消费和生产
關愛地球	環境承諾與管理方針 環境意識提升 氣候變化與能源 水資源使用 生態保護 排放物管理	6 清潔饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 12 負責任消费和生产 13 气候行动 14 水下生物 15 陆地生物
多元平等	構建多元職場 助力員工成長 提升幸福指數	3 良好健康与福祉 4 优质教育 5 性别平等 8 促进工作和经济增长
協同發展	供應鏈管理 責任採購 合作共贏	3 良好健康与福祉 8 促进工作和经济增长 12 負責任消费和生产 13 气候行动
回饋社會	社區賦能 文化尊重 公益慈善	1 无贫困 2 零饥饿 3 良好健康与福祉 4 优质教育





# 03

## 責任運營

复星旅文致力於為全球各地的每一位顧客提供安全健康、貼心真摯的休閒度假體驗。我們注重保障顧客的安全與健康，通過建立完善的安管理體系，積極應對各類安全風險。我們聚焦客戶體驗，建立完善的 iCARE 服務管理體系，塑造复星旅文貼心周到、熱情真摯的服務文化，將峰值體驗傳遞給全球家庭。

- 43 安全保障
- 51 信息安全與隱私保護
- 53 品質提升
- 59 責任文旅





## 安全保障

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

### 運營安全

#### ◎ 落實安全管理

本集團於 2019 年 5 月成立環境、健康、安全及客戶服務與產品質量監督管理部門（以下簡稱「EHSQ 部門」）負責 EHSQ 管理工作，持續完善現有安全管理體系。報告期內，本集團 EHSQ 團隊對現有的管理制度進行全面回顧，對其中的《復星旅文集團環境健康安全質量政策》《復星旅文集團突發事件處置及報告管理制度》等 12 項制度做出調整與修訂，並根據業務需求，新編制了《復星旅文集團高風險作業許可管理制度》及對應的高危作業審批表，加強對供應商和承包商的安全管理。

我們的 EHSQ 管理工作基於計劃、實施、檢查、處理 (PDCA) 方法。我們定期對各附屬公司開展風險識別以及隱患排查與審核工作。風險審核包含消防安全、運營安全、食品安全、公共衛生、疫情防控、客戶服務、環境保護等方面。針對風險識別與評估的具體情況，我們出具整改建議，並要求附屬公司在規定時間內匯報整改情況。報告期內，除了開業前 EHS 檢查及針對太倉復遊城項目的每月 1 次 EHS 檢查，集團 EHSQ 部門對各運營地點開展 EHSQ 檢查共計 38 次。經過 PDCA 循環提升，本集團 2022 年 EHS 審計平均分提升至 74.5 分 (2021 年為 66.8 分)。

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

#### 三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯設立 EHSQ 管理委員會，設置 EHSQ 部門專職安全管理人員和酒店各部門安全負責人，制定並執行《消防與安防管理體系》《應急預案》等管理制度。三亞亞特蘭蒂斯設立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、不定期風險調研與評估、以及每月安全檢查。

報告期內，

三亞亞特蘭蒂斯共開展 EHS 內部檢查 **18** 次，  
整改完成率為 **100%**。

三亞亞特蘭蒂斯亦參與復星集團 2022 年 EHS 審計，並在所有被審計的附屬企業中取得最高分成績。

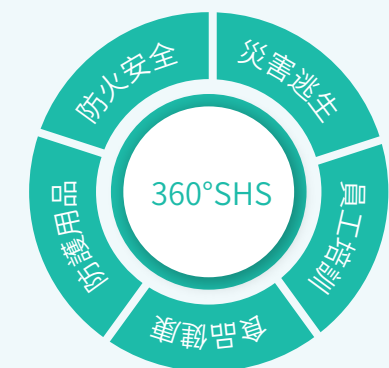
#### Club Med

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均可訪問的專門內網中發佈 / 更新適用的安全、衛生及健康方面的政策及指導手冊，為所有度假村的 GM® 和 GO® 以及 GE 在開展預防、安全、衛生和健康方面的工作提供指導。各業務部門及度假村亦設有專門的 SHH 團隊，管理 SHH 程序和制度的具體實踐。

報告期內，Club Med 將原先為推進各度假村實施新型冠狀病毒防控措施設立的暫時性職位「Safe Together Manager」變為正式職位「EHS 經理 (EHS Manager)」，並擴大其職責範圍，負責協調度假村健康衛生、食品安全、入住安全、危機管理及社會責任項目「快樂關懷 (Happy to Care)」的管理。

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。

為保障全球客人的安全，Club Med 建立了 360°SHS (安全、衛生及健康) 工具。圍繞消防安全、災害逃生、員工培訓、食品健康、防護用品制定詳細的 360°SHS 工作指引，並通過將 SHS 內容納入招聘職位描述、每月召開 SHS 會議、定期在度假村開展 360°SHS 評估等措施，確保 360°SHS 的工作指引的有效落實。2022 年，360°SHS 計劃已部署至所有度假村。





## 防疫安全管理

2022年，隨著新冠病毒不斷變異，傳播速度進一步提升，本集團始終秉持「安全第一」的原則，進一步加強衛生規程，以符合世界衛生組織的建議和其他營運所在地區的指導意見，多層面、全方位助力守護賓客及員工的健康安全。

### 三亞亞特蘭蒂斯

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

加強訪客及員工管控登記

公共重點區域多頻次強化消毒

提高食品安全防護

保障充分社交距離及空氣質量

在酒店推行加強的防疫規程

在疫情防控常態化的背景下，建立應急機制是酒店最重要的工作之一。三亞亞特蘭蒂斯亦於報告期內對《疫情防控應急預案》及《應急行動計劃》進行更新，加強全員防疫措施及多場景應急處置流程的培訓及演練，有效提高全員對新型冠狀病毒的應變能力。疫情防控培訓被納入所有新員工入職培訓課程目錄中，以確保所有員工能了解酒店的防疫政策及要求。

2022年8-9月三亞新冠疫情封控期間，三亞亞特蘭蒂斯被徵集作為隔離酒店。酒店嚴格執行各項要求，全力保障顧客及員工的健康安全，隔離期間無員工被感染。

### Club Med

2022年，Club Med 繼續遵守各地法律法規，在全球範圍內落實顧客到達、公共區域、客房、用餐、清潔消毒、以及娛樂活動期間的各項疫情防範措施，致力於為顧客提供安全、健康、放心的度假體驗。

隨著活動的恢復和度假村的重新開放，Club Med 制定了多語言的《重新開放度假村的操作程序》，落實度假村《疫情預防和控制指南》等各類管理措施，並據當地不斷變化的法律法規及防疫要求持續調整，始終保持高水準的疫情防控工作。隨著疫情風險的降低，Club Med 亦逐步恢復疫情前的醫療保健人員配備標準。

自2020年起，Club Med 分別與 CRISTAL 公司及中國檢驗認證(集團)有限公司(CCIC)合作，建立 POSI (The Prevention Of The Spread Of Infection) 審計項目，覆蓋全球所有運營點在每個運營季開展至少1次 POSI 審計，確保有效預防和控制疫情。

2022年，Club Med 全球所有度假村共進行

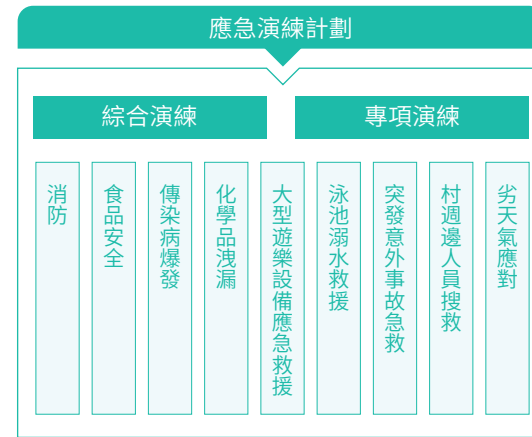
POSI 疫情防範審計  
122次

平均得分  
92.23分

## ◎ 應急演練和預案

為提高全體員工對突發事件的快速反應及應急處置能力，我們制定了完善的安全應急演練預案，並要求各成員企業根據自身運營風險制定應急演練計劃。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、村週邊人員搜救、惡劣天氣應對等不同場景。

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，識別出消防重點部位，並編制專項預案進行專項演練。



## ◎ 落實安全應急演練

三亞亞特蘭蒂斯、Club Med度假村、麗江復遊城及太倉復遊城均制定安全應急演練計劃，並按照計劃組織全體員工及相關承包商開展安全應急演練。報告期內，復星旅文各成員企業企業共計完成EHSQ相關應急演練109次。



三亞亞特蘭蒂斯滅火器實操演練



Club Med Joyview安吉度假村  
泳池溺水緊急施救演練

## ◎ 強化安全意識與能力

復星旅文開展集團級、酒店和度假村級、部門和崗位級三級安全培訓，制定了分為全體培訓和專項培訓的培訓矩陣，對不同部門的員工按照崗位風險要求設置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。

### 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

### 集團級培訓

新員工入職培訓  
年度 EHS 培訓

### 部門和崗位級培訓

EHS 崗前培訓  
定期培訓  
即時培訓

集團級培訓包括每一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》以及現有員工每年至少一次的員工 EHS 培訓。報告期內，復星旅文總部 EHSQ 部門共組織培訓 21 場，培訓時長共計 23.5 個小時，參加人員約 1,722 人次，內容涉及 EHS 危害識別與風險評估、事故報告與管理、職業健康安全、HACCP 管理體系、勞動防護、綠色飯店認證、疫情防控管理、重點場所消毒等。

我們亦通過新員工培訓、季節村開村前集中培訓、月度 EHS 培訓、安全生產月 EHS 活動等酒店和度假村級培訓以及 EHS 崗前培訓、定期培訓和即時培訓等部門和崗位級培訓加強 EHS 文化宣傳和培訓，提升全員安全意識。

## ◎ Club Med提升安全能力

Club Med每年為所有的EHS經理提供年度培訓和相關工具，持續提升他們在健康、衛生及安全方面的技能和管理能力。此外，所有員工亦必須定期參加健康、安全和衛生培訓以及基本的消防安全和疏散演習。

2022年，Club Med中國度假村開展安保人員培訓，包括但不限於防爆演練培訓、消防安全培訓、防汛培訓、突發事件處置培訓、人權政策培訓等。所有度假村安保人員均參與並完成培訓，人均培訓時間超過3個小時。



## 食品安全

### 2030可持續發展目標進度追蹤

#### 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

#### 2022 進展

- 三亞亞特蘭蒂斯連續五年(包括 2022 年)取得 HACCP 體系認證
- Club Med 麗江度假村 HACCP 體系正在評審認證過程中

食品安全是顧客安全保障的重要基石。我們通過不斷完善制度，加強人員培訓，細心挑選食材，嚴格把控食品操作流程與出品標準，確保為顧客提供健康安全的食品，讓顧客享受健康假期。

我們制定《復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，並於報告期內根據中國食品安全相關法規的更新，對制度進行了更新。各成員企業依據集團的食品安全管理規範，制定其適用的 SOP、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。

### 三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯在EHSQ條線下設立食品安全經理，負責日常食品安全管理與培訓、事故應急處置與調查、HACCP體系管理與食品類供應商管理等工作。三亞亞特蘭蒂斯要求所有新入職員工在入職1個月內均需通過HACCP相關培訓和考核，並採用線上線下相結合的方式，為餐飲部不同崗位的員工定制食品安全培訓模組。

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯對食品安全制度進行了優化更新，包括HACCP手冊及食品安全管理程序，並順利通過第三方機構通標標準技術服務有限公司（SGS）對HACCP體系的復審工作。

### Club Med

Club Med 所有業務部門和所有區域均聘請了專職的健康與食品安全經理，負責實施並監測 Club Med 食品安全衛生計劃、當地行動計劃以及食品安全培訓。2022 年，Club Med 對食品衛生計劃進行了更新，以整合新的產品和服務，如開胃菜、客房服務、戶外食品供應等。Club Med 所有食品服務人員均已參加 HACCP 培訓，所有歐洲的行政主廚與餐飲經理亦均取得 2022 年 HACCP 培訓認證。此外，Club Med 亦制定了食源性疾病爆發的應對程序，全方位保障顧客安全。

Club Med 所有度假村每兩個月均會接受一次由 Intertek 公司或中國檢驗認證(集團)有限公司(CCIC)進行的第三方食品安全審計。2022 年，Club Med 對中國區以外的度假村進行了 154 次食品檢查和 136 次水質檢查，平均得分分別為 82.64 分和 84.04 分。

### 供應鏈食品安全管理

本集團十分重視供應鏈食品安全管理，築牢食品安全屏障。具體管控措施請參考本報告《供應鏈 ESG 管理》章節。

### Club Med

Club Med將食品供應鏈識別為目標風險，並給予特殊關注，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（如鮮肉、魚類和冷凍產品的供應）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。截至本報告期末，被Club Med確認為「敏感供應商」的商家超過130家。



## 信息安全與隱私保護

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，牢鑄客戶的信息和隱私安全保障。

本公司董事會下轄的 ESG 委員會是使用者隱私及數據安全管理的最高責任機構。為實現全面保障，本集團建立了信息安全委員會，由技術部、人力資源部、風控部、公關部和法務部的核心成員組成，定期匯報至本集團最高管理層。其中，技術部負責本集團所有客戶數據的安全，主要職責包括信息安全流程和規則制定、信息安全性原則落地實施、信息安全政策法規跟進以及組織內部信息安全培訓等。

### 信息安全

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

我們制定《復星旅文信息安全管理規定》，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。我們亦對可能接觸到使用者信息的員工也採取了嚴格管理，對於數據訪問、內外部傳輸使用、脫敏、解密等重要操作建立了審批機制，並與上述員工簽署保密協議、信息安全數據保護員工承諾書等。

我們制定關於數據洩露的預防和應急處理方案，主要從密碼洩露風險提醒、使用者敏感信息洩露風險提醒、外部公關手段等方面進行處理。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。

本集團定期開展內部信息安全審核，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「紅」「藍」安全對抗等。本集團亦每年開展 IT 審計，由總部或外部審計團隊，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。本集團托邁酷客生活方式平台已通過國家網絡安全等級保護（3 級）認證。該認證每年對信息安全系統進行測評，有效保證了信息系統安全。

本集團積極開展信息安全文化建設，開展信息安全相關活動、培訓與宣貫，持續強化全體員工信息安全意識教育。2022 年 11 月，本集團組織「IT 信息安全知曉」的線上培訓課程，介紹信息安全基本概念與手段、信息安全實踐的常用原則和防護重點，以及信息安全相關的法規、規範和制度等，並發送全體員工課程參訓邀請。

### 隱私保護

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，本集團制定了《復星旅文集團個人信息保護制度》，規範了本集團及其下屬公司的個人信息處理活動，明確了各層級員工的責任，重點加強了 APP 隱私條款優化及線上線下信息收集管理，建立健全個人隱私保護機制。

本集團制定了適用於集團內所有成員企業的《復星旅文集團用戶隱私保護政策》，明確集團對使用者個人信息收集、使用和管理的 basic 方式，並定時對該政策進行更新，以確保其適用於相關業務範圍及法律法規。本集團收集使用者數據的首要目的是提升使用者產品使用體驗和完善產品服務質量，收集信息全程堅持合法原則、授權原則、最小化收集原則、分級管理原則、加密保存原則、數據脫敏原則、及封存銷毀原則。我們根據信息收集目的及業務需要，在法律允許範圍內盡可能減少數據保存期限，並在保存期限到期後，安全地刪除數據信息。此外，除提供服務、涉及並購交易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簽署使用者信息保密協議以及個人信息和數據保護承諾函等。

我們致力為用戶提供最佳的透明度。所有用戶在托邁酷客生活方式平台上註冊成為復遊會會員均需確認「復遊會會員註冊協議」，我們在其中向使用者清楚告知關於使用者數據隱私相關的規則。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。

報告期內，我們對供應商《個人信息和數據保護承諾函》進行了更新，要求供應商承諾不得擅自將處理的個人信息提供給第三方。此外，該承諾函還要求供應商建立必要的數據安全能力，及時反饋安全事件，並規定了違約責任。截至 2022 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。

本集團亦特別關注未成年人信息和隱私保護，除非為提供服務之目的，且事先獲得單獨許可，不收集任何 14 周歲以下的兒童個人信息。





## 品質提升

复星旅文嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關中國法律法規及海外各運營地適配法律法規，制定了《复星旅文集團客戶服務與產品質量監督管理規定》等制度，建立完善的 iCARE 服務管理體系，聚焦客戶體驗，全面落地客戶服務質量管理體系及產質量管理標準，強化服務品質。

## 貼心服務

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

### ◎ 服務力提升

本公司致力於全面提升客戶滿意度，並成立客戶體驗部負責相關工作，包括深入聆聽客戶的聲音，協同產業挖掘客戶旅程痛點，並積極組織迅速行動。我們已落地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等創新項目，積極提升客戶服務質量。

### ◎ 客戶體驗管理審計

本公司於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，我們對复星旅文7個產業的客戶體驗管理體系完成審計檢查並出具報告，對產業進行查漏補缺，我們亦計劃在2023年進行深入檢查並完成整改。

此外，我們亦持續通過共創工作坊和培訓的方式賦能集團各產業，透過客戶視角梳理客戶畫像、繪製客戶旅程觸點，打造客戶峰值體驗。報告期內總計組織共創工作坊 12 場，時長達到 87 小時，完成了 23 種客戶畫像的產出。

### ◎ 滿意度提升

客戶的滿意一直是我們前行的動力。我們通過多樣化的客戶溝通渠道及客戶滿意度調研，收集客戶的建議與意見，持續通過客戶回饋評估我們的產品，並根據評估結果不斷完善改進，提升客戶體驗。

報告期內，本集團通過客戶滿意度問卷調研、第三方回訪 / 審計以及客戶觀點實時監測等多個方式，進行了多維度的客戶滿意度調研與分析。



#### 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，報告期內共收集到中國運營範圍內 7,625 條客戶回饋，整體滿意度<sup>4</sup>達到 91.4%，淨推薦值 NPS<sup>5</sup> 連續 3 年上升，達到 62.3%。各板塊具體情況見下圖。

此外，我們在線旅行社 (Online Travel Agency, OTA) 上的客戶點評分數增長明顯，領先企業如三亞亞特蘭蒂斯達到 4.84 分，其他項目平均亦達到 4.7 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及麗江復遊城項目進行月度神秘客審計，對線上服務節點進行檢查。截至報告期末，太倉復遊城項目平均得分 98.54 分，麗江復遊城項目平均得分 96.42 分。

我們亦邀請第三方公司對復遊城准業主、磨合期業主進行了年度滿意度回訪，麗江復遊城項目整體滿意度達到 100%，太倉復遊城項目整體滿意度亦達到 78%。



#### 客戶觀點實時監測

我們與第三方公司合作，實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，實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、Club Med 中國區、托迈酷客生活平台及卡薩酷客國際 (Casa Cook International) 均被納入此項監測。

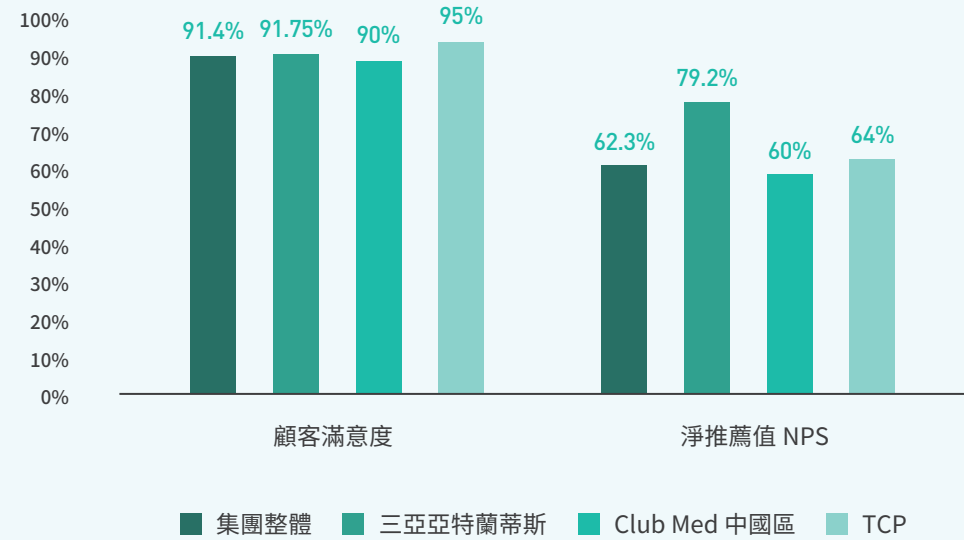
2022 年，本集團在各平台的累計聲量超過 8 萬，整體淨喜愛值 NSR<sup>6</sup> 達到 86.1%。

<sup>4</sup> 滿意度採用 1-5 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。

<sup>5</sup> 淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 的計算方式為  $NPS = (\text{推薦數量} / \text{總量}) \times 100\% - (\text{不推薦數量} / \text{總量}) \times 100\%$

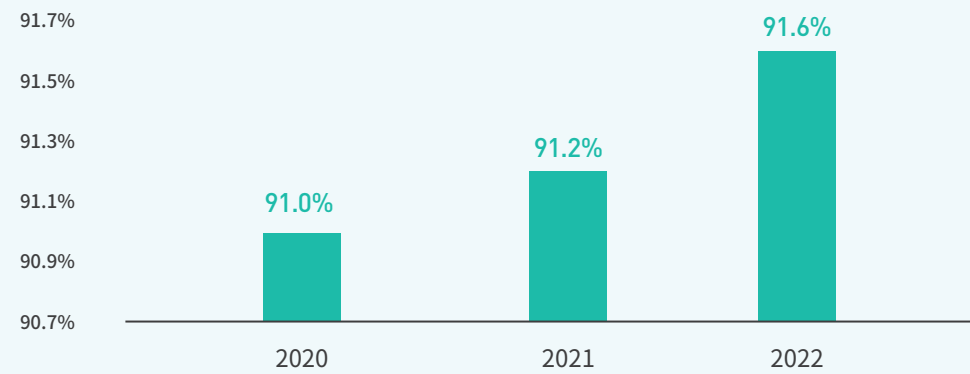
<sup>6</sup> 淨喜愛值 (Net Satisfaction Rate, NSR) 的計算方式為  $NSR = (\text{正面聲量數} - \text{負面聲量數}) / (\text{正面聲量數} + \text{負面聲量數})$

2022 年客戶滿意度調研結果



Club Med 亦通過客戶滿意度問卷 (GM® Feedback) 及 Review Pro 等方式收集並分析全球度假村滿意度指標。結果顯示, Club Med 在 Review Pro 平台的 Global Reputation Indicator (GRI) 綜合分數均逐年提升, 2020-2022 年的趨勢變化如下:

GRI 綜合得分趨勢



### ◎ 客戶溝通

本集團注重與客戶的交流, 致力於為客戶提供多元化的溝通渠道。本集團開通郵箱、官網等多個客訴反饋入口, 確保每位元客戶的投訴都得到妥善處理。報告期內, 复星旅文集團客戶服務回饋渠道總計收到各類回饋 136 條, 投訴數量同比 2021 年減少 20.47%, 處理完成率 100%, 平均關閉時長小於 48 小時。



郵箱回饋

folidayts@fosunholiday.com



官網回饋



集團的 TCP 平台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反饋互動。報告期內, 該客服中心共計收到近 58 萬個諮詢, 平均回應速度達到 30 秒以內, 其中接聽電話近 1.3 萬個, 接通率 92.5%, 客戶整體滿意度達到 92.4%。



### ◎ 數字領航

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



### 質量保障

我們在復遊城項目開發時，注重其設計、建造和交付的質量，力求為客戶打造高質量的產品。我們嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》等法律法規，制定了《復星復遊城工程質量進度管理作業指引》等一系列內部的產品質量管理政策，以確保向客戶提供安全、健康、優質的產品。

報告期內，太倉阿爾卑斯國際度假區項目獲得第二十二屆中國金馬獎「年度卓越投資價值文旅項目」以及 2021-2022 年度上海市建設工程金屬結構（市優質工程）金鋼獎。



### 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復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、托邁酷客生活方式平台移動應用程序及來自我們提供的各種活動和服務的其他會員。截至 2022 年 12 月 31 日，復遊會已累積擁有約 572 萬名會員。



#### 驗收標準

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

#### 交付流程

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

## 責任文旅

### 共創共建

本集團依託產業生態體系，關注鄉村、社區和城市要求，結合鄉村及社區原有的資源稟賦，與當地鄉村及社區共創共建，優化文旅產品設計和塑造，積極助力鄉村振興，推動城鄉產業深度融合。

#### ◎ 關注社區要求

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

#### 創造無縫交通連接

在項目設計和規劃時，我們充分考慮與周圍交通的適配性，致力於實現公共交通無縫連接，確保從公交車站至園區舒適的步行距離；復遊城內亦設計步行廊道和自行車專用道；各功能建築之間組織二層連接，串聯各個建築，便捷復遊城內各網站的抵達。

#### 生態尊重

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

#### 無障礙包容性設計

我們充分考慮殘疾人、老年人、孕婦、兒童等社會成員的通行安全與使用便利，在項目規劃中配備配套的無障礙設施，包括但不限於無障礙通道及坡道等。

#### ◎ 助力鄉村振興

我們積極推進本地僱傭及本地採購，旗下的 Club Med 設定了有關本地僱員與採購的承諾。以麗江復遊城為例，我們依託麗江復遊城的建造為當地居民升級更新煤氣、污水管網等基礎設施。有關我們鄉村振興的更多實踐可參考本報告《社區賦能》章節。

### 責任營銷

本集團相信構建可持續的未來離不開每一個人的努力。我們致力於責任營銷，在遵守合規的基礎上，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，不斷提升其可持續發展意識，推動具有復星旅文特色的可持續旅遊文化落地生根。

#### ◎ 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《復星旅文品牌手冊》中相關規定，確保所有廣告和營銷活動均經過內部審查，且準確合規。我們不進行任何虛假、誤導、欺詐或不公平、不清晰或模糊營銷，嚴格向顧客提供清晰完備的信息，主動與客戶溝通必要的信息，引導消費者進行理智消費決策。同時通過不定期的線上及線下合規培訓課程，提升員工責任營銷意識。

#### 營銷合規培訓

2023年2月15日，復星旅文創新及領導力中心聯合法務部開展「營銷合規培訓」，以提高所有員工及關鍵崗位人員在營銷過程中的風險規避意識。本次培訓聚焦於營銷中的廣告法、數據合規及知識產權問題。復星旅文旗下所有營銷條線的員工均參與了此次培訓。相關課程內容亦上線於復星旅文的線上學習平台，所有員工均可進行線上觀看與學習。

此外，2022年2月、7月及12月，三亞亞特蘭蒂斯全體銷售及市場公關團隊成員分別進行了「廣告合規法律實務培訓」、「度假區拍攝合規培訓」及「度假區對外品牌標準使用合規培訓」，培訓聚焦新廣告法相關內容、度假區員工/客人/模特肖像授權拍攝規範與要求、度假區品牌新舊LOGO使用規範、文字圖案使用要求等內容。



## ◎ 消費者教育

我們對消費者的可持續旅遊教育貫徹服務始終。我們在消費前告知顧客環保選擇和正確的行為準則，在體驗過程中鼓勵他們選擇綠色產品和服務，並開發一系列自然體驗與當地人文探索活動，向消費者傳遞可持續旅遊的正向影響力。

我們旗下主要附屬公司 Club Med 度假村與三亞亞特蘭蒂斯的酒店客房中均張貼環境保護相關宣傳材料。

環境保護宣傳之外，我們為消費者提供了有關可持續旅遊的更多信息分享與實踐指導，鼓勵消費者與我們一起成為助力改善全球氣候變化的實踐者。

### 可持續行為宣傳

三亞亞特蘭蒂斯通過酒店大堂電子顯示屏幕及客房張貼建議重複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。

Club Med 在各預定平台的訂房必讀中提示顧客酒店實施「Bye-Bye Plastics」政策，不主動提供一次性塑膠用品。Club Med 亦會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，向住客傳遞節水、節能和保護自然環境等可持續理念。

我們亦積極與消費者溝通正確的行為準則，如 Club Med 在部分國家的消費者行程開始前，向他們宣傳有關反對兒童性剝削的倡議。該項目的詳細介紹可參考本報告《關愛兒童》章節。



Club Med 可持續理念傳遞宣傳海報



三亞亞特蘭蒂斯「宣導無廢，畅享生活」宣傳

### 低碳實踐

自 2008 年起，Club Med 通過官網向顧客提供旅行相關碳排放抵消項目。報告期內，Club Med 持續推進該項目，為顧客提供更加完善的信息。同時，Club Med 計劃進一步降低住宿及旅行套餐碳排放密度，如盡可能為顧客提供以火車作為交通工具的旅行套餐以替代飛機，從而幫助顧客選擇更加綠色低碳的產品及服務。

依托其在全球範圍內的室內環保實踐，Club Med 加入了由互聯網巨頭騰訊開展的「小紅花項目」，為客戶提供綠色低碳的住宿選擇，包括可以選擇不更換床上用品、浴巾及減少一次性用品等。此外，房間內貼有宣傳海報，邀請顧客一同為減少塑膠、降低碳排放做出貢獻，向顧客灌輸低碳環保理念。

此外，Club Med 致力於為顧客提供健康環保食品。從 2018 年開始在餐廳為顧客提供素食等選項。Club Med 推出健康餐計劃，承諾在所有餐廳的所有餐點提供素食選擇。2022 年，Club Med 在位於加勒比海和墨西哥的八個度假村推出了新的素食菜單，這些菜單是與著名的素食廚師 Chloe Coscarelli 合作開發的。







我們將各類環保及生態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。

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或當地產品。截至本報告期末，該活動已在印尼、馬爾地夫、馬來西亞、中國、多米尼加、塞舌爾的多個度假村開展。

#### Club Med「教育樂園」

#### 三亞亞特蘭蒂斯海豚小島

三亞亞特蘭蒂斯海豚小島長期進行科普教育宣傳，包含科普走廊講解、海豚區域動物關懷展示，海獅自由社交展示，心理學及行為學遊戲，增加客人對海洋哺乳動物的了解以及動物保護的意識。

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。Club Med 承諾到 2025 年，50% 的度假村將開展「綠色行動」教育活動，並於 2030 年落實到 100% 的度假村。

#### Club Med「綠色行動」教育活動

#### 三亞亞特蘭蒂斯海龜救援

三亞亞特蘭蒂斯自 2019 年起成立海龜救援和康復團隊，每年都邀請顧客參與海龜放歸活動，對顧客進行了生物多樣性及呵護海洋教育。



#### 「感恩海洋，回「龜」自然」

2022 年 5 月 23 日「世界海龜日」當天，三亞亞特蘭蒂斯舉辦「感恩海洋，回「龜」自然」的主題活動，酒店海龜救助團隊於 2020 年救助的一隻綠海龜和一隻玳瑁龜經過治療和恢復適應後，在海洋生物專家與現場百位參與者的目送下順利回歸海洋，在保護生物多樣性的同時，對顧客進行了生物多樣性及呵護海洋教育。





# 04

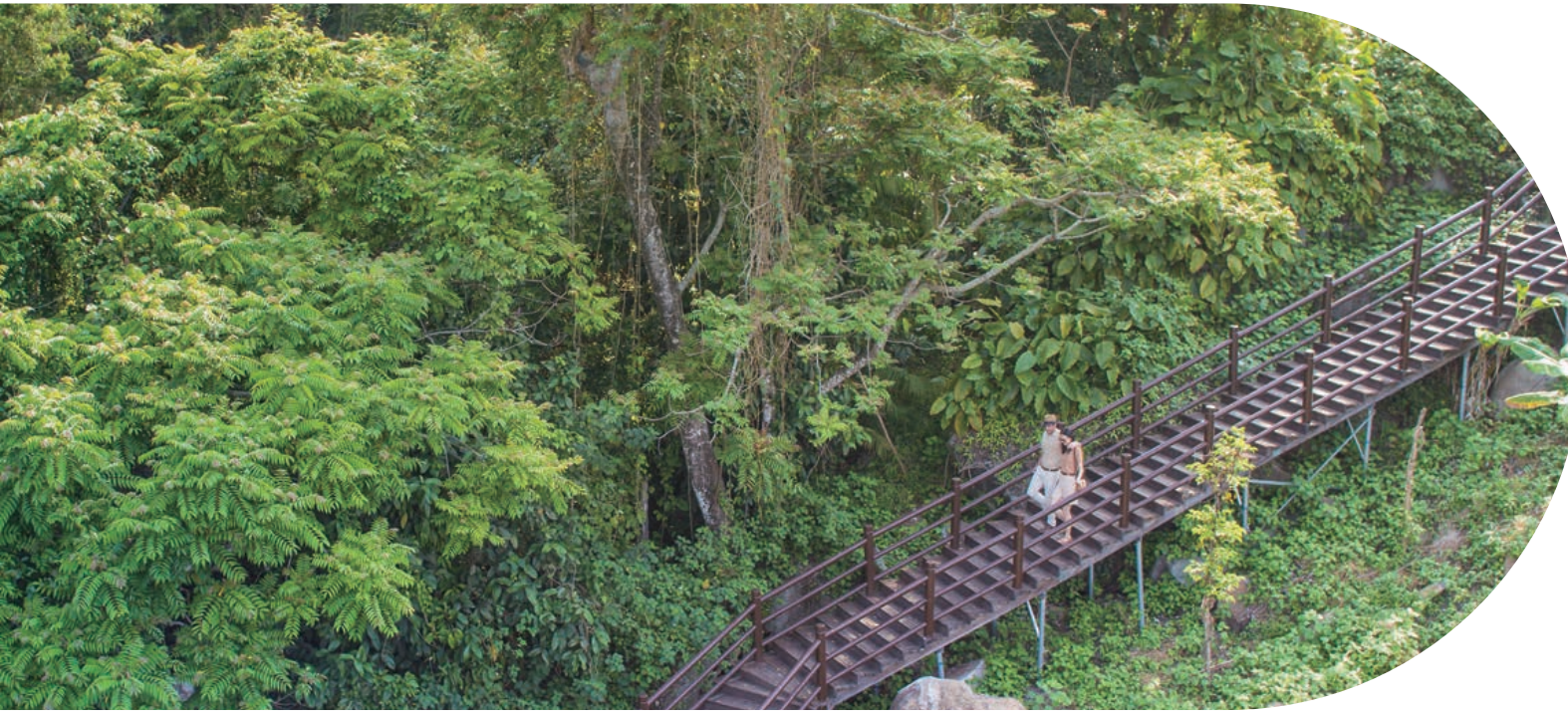
## 關愛地球

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環境、生態保護責任，最小化運營對環境的影響。我們注重保護有限的地球資源，通過完善環境管理體系、提高員工及顧客的環保意識、積極應對氣候變化及運用創新方案等途徑，為構建可持續城市和社區做出貢獻。

- 67 環境承諾與管理方針
- 71 環境意識提升
- 72 氣候變化與能源
- 84 水資源使用
- 90 生態保護
- 96 排放物管理







## 環境承諾與管理方針

### 環境承諾

我們深刻意識到日益嚴峻的環境問題，本集團嚴格遵守適用於我們業務營運的環境法律及法規，積極提升我們的環境績效表現，本集團及各附屬公司及運營點按照其規模、地點及業務性質制定相應的指引及政策。此外，我們會持續監察及評估環境表現、風險及我們制定的政策和採取措施的有效性。

### 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 36 人。

我們持續完善環境管理體系，報告期內，我們對《复星旅文集團環境健康安全質量政策》等環境管理相關制度進行了修訂，進一步提高環境管理水準。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。

### ◎ 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。2022 年，我們進一步強化項目設計階段節能環保要求，將提高環保及可再生材料比例、機電設備變頻或智慧控制以降低能耗，以及採用設有能源回收裝置的設備等要求納入機電設計要求。

#### 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，評估企業潛在的環境及社會風險點
- 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 Tech Care 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



## 打造綠色復遊城

- 我們按照國家綠建一星的要求設計太倉滑雪場，在設計過程中通過製冷造雪工藝系統採用雙級製冷系統，降低冬季製冷能耗；採用獨立新風系統，利用室外空氣降低室內空氣溫度；採納製冷機餘熱回收系統、雨水回收系統；同時通過安裝高效節能設備等方式使滑雪場運營能耗低於行業平均水準。
- 我們在設計Club Med Joyview太倉度假村時，通過採用高效照明、變壓器、空調、衛浴等設備；利用雨水回收系統，收集場地雨水處理後用於綠化澆灑和道路沖洗；設置太陽能熱水系統及發電系統；地下車庫智慧送排風機等措施使節能率達到65%，獲得國家二星級綠色建築設計認證。
- 此外，我們的太倉復遊城探索樂園在設計開發階段，便將碳中和目標納入考慮。目前，該項目正在進行碳中和建築的可行性調研，計劃通過提高可再生能源利用率、增加綠融率及綠色建材使用率等方法實現碳中和。

### 復遊城環境績效表現

	2021 年	2022 年
耗水總量(立方米)	206,975	109,350
能源消耗總量(兆瓦時)	5,156	738
溫室氣體排放量 - 範圍一(噸)	57	26.73
溫室氣體排放量 - 範圍二(噸)	3,087	442.74
溫室氣體排放總量(範圍一 + 範圍二)(噸)	3,144	469.48
溫室氣體排放密度(以建築面積計算)(千克 / 平方米)	6.41	7.70

#### 註

2021 年復遊城環境數據範圍包含太倉及麗江復遊城，2022 年僅包含太倉復遊城，故兩年數據不具備可比性。

## 綠色認證

本集團已設定目標，承諾所有新建度假村取得 BREEAM 或 LEED 銀獎或其他等同的認證，同時所有運營度假村取得 / 保持綠色地球<sup>7</sup>(Green Globe)或 EarthCheck、綠色酒店等認證。

### 2030可持續發展目標進度追蹤

#### 目標

- 新建度假村 100% 取得 BREEAM 或 LEED 銀獎或其他等同的認證
- 運營度假村 100% 取得 / 保持 Green Globe 或 EarthCheck、綠色酒店等認證

#### 2022 進展

- 2018 年以來，Club Med 65% 的新建度假村已經或正在取得認證
- Club Med 18% 的酒店資產已經取得建造或設計認證（如包含正在取得認證的酒店資產則為 25%）
- 97% 的符合條件<sup>8</sup>的 Club Med 度假村獲得 Green Globe 認證
- 三亞亞特蘭蒂斯獲得中國五葉級綠色酒店認證，連續三年（包括報告期）獲得 EarthCheck 銀質認證

截至報告期末，我們旗下的大部分酒店及度假村已獲得包括 BREEAM、Green Globe、EarthCheck、國家綠色建築、美國 LEED 綠色建築認證等一系列可持續旅遊或綠色建築認證。

#### 三亞 亞特蘭蒂斯

- 由中國城市科學院研究會頒發的中國綠色建築認證的最高級別—國家三星認證綠色建築設計與運營認證
- 由美國綠色建築委員會頒發的 LEED- 金級建築設計和建設認證
- 全球旅遊業界領先環境認證及基準評測計劃 Earth Check 銀質認證
- 由中國施工企業管理協會頒發的國家優質工程獎
- 中國綠色酒店五葉級認證

#### Club Med

- 2018 年以來，Club Med 65% 的新建度假村已經或正在取得 BREEAM、LEED 或其他同類認證
- 2022 年，2 家度假村通過了 Green Globe 認證。截至 2022 年底，97% 的符合條件的度假村獲得了 Green Globe 認證

#### 復遊城

- 復遊城·太倉阿爾卑斯國際度假區獲得二星級綠色建築設計認證
- 復遊城·麗江地中海國際度假區獲二星級綠色建築設計認證

<sup>7</sup> 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。

<sup>8</sup> 符合條件的度假村包括開業一年後或停業兩年之前的所有度假村。

## 環境意識提升

本集團相信生態環境保護離不開每一個人的努力，我們積極提升員工可持續發展意識，對旗下各酒店、度假村開展環境保護意識培訓，在幫助員工將可持續發展理念融入生活與工作的同時，亦幫助他們更加充分有效地與消費者溝通，以做出可持續旅遊產品與服務的選擇。

### 三亞亞特蘭蒂斯員工環保意識培訓

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

同時，三亞亞特蘭蒂斯度假區也每年為員工開展「垃圾分類」「無廢酒店創建」等線上課程，報告期內課程完成率為100%。

另外，度假區各部門也組織相關的培訓（如碳達峰、碳中和、氣候變化主題）以及宣導綠色辦公、節能、節電、拒絕使用一次性物品等工作實踐和清潔海灘等環保活動。

### Club Med員工環保意識培訓

在所有通過綠色環球認證的Club Med度假村中，所有GO®和GE都接受了與其崗位及度假村生活相關環境問題和生態友好行為的培訓，包括但不限於垃圾分類、生態保護、「快樂關懷」以及「Bye-Bye Plastics」等項目。此外，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。

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《責任營銷》章節。

## 氣候變化與能源

本集團相信生態環境保護離不開每一個人的努力，我們積極提升員工可持續發展意識，對旗下各酒店、度假村開展環境保護意識培訓，在幫助員工將可持續發展理念融入生活與工作的同時，亦幫助他們更加充分有效地與消費者溝通，以做出可持續旅遊產品與服務的選擇。

### 2030可持續發展目標進度追蹤

#### 目標

- ① 碳排放密度降低 40% (GHG 標準範圍 1&2) (基準年：2019 年)
- ② 能源消耗密度降低 30% (基準年：2019 年)
- ③ 盡最大限度使用可再生電力

#### 2022 進展

- ① 碳排放密度 (GHG 標準範圍 1&2) 按房晚計較 2019 年上升 7%，按營收計較 2019 年上升 14%
- ② 能源消耗密度按房晚計較 2019 年上升 19%，按營收計較 2019 年上升 27%
- ③ 19%的 Club Med 度假村所有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），46%的車輛均為電動汽車

2022年，極端高溫、乾旱、暴雨洪澇等氣候變化相關的極端自然災害頻發，本集團認識到應對氣候變化挑戰的重要性。我們積極提升氣候治理能力，制定氣候變化緩解和適應策略，完善氣候相關風險管理，並加強我們的氣候相關數據的披露。我們已成立ESG委員會對氣候風險進行審視，積極應對氣候變化相關挑戰，助力國家「雙碳目標」及《巴黎協定》目標。

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



## 氣候風險應對

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

報告期內，本集團在之前根據 TCFD 建議進行的氣候風險評估的基礎上，基於最新的氣候模型及數據、政策及市場動態、技術發展趨勢等，通過數據收集、風險識別、風險評估等途徑，從實體風險<sup>9</sup>和轉型風險<sup>10</sup>兩個層面，進一步更新完善復星旅文氣候變化風險清單，全面提升風險管理水準。

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

復星旅文氣候變化風險清單

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

<sup>9</sup> 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。

<sup>10</sup> 轉型風險：向低碳經濟轉型期間，氣候政策、技術創新、市場前景、客戶意識和政府計畫的未來演變帶來的風險。

復星旅文氣候變化風險清單

轉型風險	市場	客戶綠色消費行為的改變	出行者環保意識的提升與利益相關方對公司減少碳足跡的關注	客戶偏好轉變導致的服務需求下降，收入減少	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)  調整競爭方向和定位，升級戰略合作和拓展旅遊市場：結合市場變化和消費習慣的轉變，通過產品創新和服務升級，滿足都市家庭工作與休閒度假的需求，打造復星旅文生態系統，為旅遊行業轉型升級創造價值
	聲譽	利益相關方關注程度的提升/負面回饋	所有權/管理方式變更、事故或傷害事件、犯罪、客人的負面事件、因環保問題受到政府處罰等類似情況可能會損害復星旅文的聲譽，相關不利宣傳將導致客戶對其喪失信心	客戶對度假服務需求下降，度假村/酒店關停或延期開業，收入減少，商譽減值	復星旅文需展現其遭遇如上重大事件時的商業可持續性
實體風險	急性	颱風、洪水、乾旱等極端天氣事件嚴重程度提高	更頻繁和更嚴重的極端天氣事件將增加財產損失的風險(如：設施設備)  可能會擾亂食品供應鏈，影響為客戶提供服務的能力  會對運營周邊生物多樣性產生影響  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	由於銷售/接待能力下降導致收入減少  運營成本增加(如：穩固及維修設施費用增加、食品採購費用增加、生物多樣性保護和修復成本增加等)	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
	慢性	海平面上升	復星旅文部分度假村以及旅遊目的地(三亞)位於沿海地區，容易受到海平面上升的影響	由於海平面上升影響正常運營，所導致的營業收入下降	
		平均氣溫上升造成冰雪資源短缺	復星旅文部分度假村為滑雪度假村，冰雪資源的短缺表現為降雪期和積雪期的縮短，會影響滑雪度假村的正常運營，增加度假村、旅遊目的地的運營負擔	由於銷售/接待時間下降導致收入減少；  運營成本增加(如：能源使用量增加、設施設備改進投入增加、採取人工增雪措施等)	



## 節能減碳

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

運用新技術或升級技術設備以提高設施和業務的能源效益

優化能源結構，  
推廣使用可再生能源並不斷提高運用比例

在項目開發階段應用綠色設計方案



使用低碳節能的產品和材料

鼓勵員工、供應商和客戶減少碳排放

本集團於 2022 年範圍一及範圍二溫室氣體排放情況如下：

溫室氣體排放				
類別	單位	2022 年	2021 年	2020 年
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	78,546	74,777	37,855
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	133,084	118,047	127,456
溫室氣體減排量	噸二氧化碳當量	/	15,139	/
溫室氣體排放量總量	噸二氧化碳當量	211,630	177,685	165,311
溫室氣體排放強度 (按床位接待能力計)	千克二氧化碳當量/個	15.98	19.77	22.20
溫室氣體排放強度 (按售出房晚計)	千克二氧化碳當量/晚	30.08	42.78	44.51
溫室氣體排放強度 (按收益計)	千克二氧化碳當量/萬元收入人民幣	153.60	191.85	234.14

### 註

(1) 基於運營特性，溫室氣體排放類型主要為二氧化碳，包括燃料燃燒排放的直接溫室氣體排放（範圍一），以及外購電力及外購熱力所造成的能源間接溫室氣體排放（範圍二）。溫室氣體總排放量包括复星旅文集团旗下所有 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）。

(2) 溫室氣體僅包含二氧化碳，並按二氧化碳當量呈列。依據《聯合國政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告》，二氧化碳的全球變暖潛值為 1。基於行業特性，溫室氣體排放量依據中國國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》、最近年份公佈的中國區域電網平均二氧化碳排放因數或國際能源理事會 (IEA) 2017 Database 進行核算。Club Med 度假村的溫室氣體排放根據《溫室氣體核算體系 (GHG Protocol)》，及法国环境能源署 (ADEME) / 法国碳值计量工具 Bilan Carbone，环境、食品及农村事务部 (DEFRA) (交通) 和國際能源理事會 (IEA) (各國電力) 數據庫的排放因子計算。

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



本集團於 2022 年其他間接溫室氣體排放（範圍三）情況如下：

類別	單位	2022 年
員工航空差旅	噸二氧化碳當量	17,804
員工通勤班車	噸二氧化碳當量	42,440
外購市政用水	噸二氧化碳當量	2,173
市政廢水處理	噸二氧化碳當量	2,904
旅客交通承運	噸二氧化碳當量	478,406
食物採購	噸二氧化碳當量	169,748
其他商品 / 服務採購	噸二氧化碳當量	69,924
燃油及能源相關排放	噸二氧化碳當量	37,114
運營過程中產生的廢棄物處理	噸二氧化碳當量	10,436
範圍三溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	830,949

#### 註

(1) 員工航空差旅統計範圍包括旅文總部及 Club Med;

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

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





本集團積極鼓勵旗下主要附屬公司設定各自減排目標，助力集團目標的早日達成。其中，三亞亞特蘭蒂斯率先制定碳中和目標，致力於到 2040 年實現範圍一、二溫室氣體淨零排放，引領酒店業實現國家「雙碳」目標。

## 🏠 低碳酒店引領者—三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯從設計之初就秉承綠色發展設計理念，將「綠色與可持續」理念充分融合到建築全生命週期中，着力打造綠色、生態、環保、可持續的新時代度假區，榮獲了國家綠色建築三星設計與運營認證、「美國綠色建築委員會頒發的LEED-金級認證、綠色地球銀質認證、中國五葉級綠色飯店、海南節水型酒店等多項綠色建築相關榮譽和獎項，並在2020年、2021及2022年連續三年獲得 Earthcheck銀質認證等榮譽，成為國內可持續發展新標杆。

三亞亞特蘭蒂斯已制定明確減排目標及減排路徑：

到2030年

到2030年，範圍一、二的溫室氣體排放密度與2019年相比下降50%，並努力降低範圍三的碳排放

到2040年

到2040年，實現範圍一、二的溫室氣體淨零排放

2022年，三亞亞特蘭蒂斯範圍一、二溫室氣體排放密度按房晚計較2019年下降**9%**，按營收計下降**0.3%**。

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯繼續推進節能減排工作，通過技術創新、科技投入、優化設備、強化全體員工節能意識等措施，進一步優化能源消耗及溫室氣體排放的管理。

### 提高能源效益

- 制定最佳節能SOP，優化設備運行策略，並定期保養和升級改造技術設備，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
- 使用能源監測平台，及時調整節能措施，優化能源效益表現

### 可再生能源使用

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

### 碳抵消

- 植樹造林
- 參與自願減排項目，抵消範圍一和範圍二溫室氣體

### 強化全體員工節能意識

- 將節能減排培訓納入新員工培訓課程
- 建立了節能減排責任制和獎懲機制，將節能結果與相關負責人的績效和獎金掛鉤

2022年，三亞亞特蘭蒂斯新開發了一系列節能創新工藝，包括洗衣房熱水回收、臭氧注射系統注射泵改造、白鯨池溢流水冷量回收、廚房變頻風量、樂園更衣室空氣源熱泵等措施，進一步降低了能源消耗與溫室氣體排放。



洗衣房熱水回收



臭氧注射系統注射泵

未來，三亞亞特蘭蒂斯將繼續推進節能減排改造和清潔能源替代方案，持續提升員工和遊客的節能減排意識，同時將進一步推動碳排放核算和碳中和的範圍向上下遊產業鏈延伸，努力實現自身減排及碳中和目標，積極引領行業和產業鏈的節能降碳工作。



## Club Med 減碳之路

2006

2006 年, Club Med 進行了第一次度假村全生命週期評估 (Life Cycle Assessment, LCA), 從而更加科學有效地評估運營中產生的溫室氣體排放及其他環境影響活動。Club Med 是度假酒店行業第一家進行全生命週期評估的企業。

2018

2018 年起, Club Med 基於科學碳目標 (Science Based Target) 方法學研究制定節能減排的實施路徑, 以響應《巴黎協定》中「將全球暖化限制在工業化前水準 2°C 以下, 並最好控制在 1.5°C 水準」的目標倡議, 並於當年完成了範圍一和範圍二溫室氣體排放源的摸排與核算。

2019

2019 年, Club Med 制定了科學碳目標的可行性實施路徑。

2021

2021 年和 2022 年, Club Med 完善了碳足跡計算工具, 並開發了一個模擬器來模擬不同的情景, 從而提升思維和決策能力。

2022

2022 年, Club Med 在法國電力集團的審計與支持下制定了符合法國《第三產業法》的節能路徑 (2030 年前降低 40% 能耗, 2040 年前降低 50% 能耗, 2050 年前降低 60% 能耗), 並依托該研究完善了範圍一和範圍二脫碳路徑制定 (該項目于 2022 年啟動, 並將在 2023 年繼續進行)。

此外, 所有位于法國的運營點 (辦公室及度假村) 均已提交了符合法國政府目標的 2022-2023 年冬天的節能計劃。

Club Med 在所有度假村的選址、建設和運營中落實溫室氣體減排方案, 具體措施如下:

### 提高能源效益

#### 減少能源需求:

- 通過在建築尤其是山區度假村建築周圍包裹隔熱材料、安裝高效生產設備 (熱 / 冷 / 空氣處理)、安裝能源監測設備等措施提升新建或翻新度假村的能源效率

#### 定期技術設備升級:

- 從 2022 年開始, 所有位於中國的度假村對建築能源設施進行改造, 計劃於 2023 年完成, 可降低 15% 的能源消耗, 減少 20% 的溫室氣體排放
- 報告期內, 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、建築管理系統 (BMS) 安裝以及熱泵安裝等工作

### 可再生能源使用

Club Med 持續推廣使用可再生能源計劃, 截至報告期末:

- 19% 的度假村的全部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)
- 12% 的度假村安裝了光伏電池板 (16,700 平方米) (2021 年為 11%)
- 24% 的度假村 (2021 年為 22%) 安裝了太陽熱能面板 (4,180 平方米), 可滿足度假村 25% 的熱水需求
- 32% 的度假村有制冷熱回收裝置 (2021 年為 28%)
- 24% 的度假村安裝了熱泵

### 其他節能減碳措施

#### 減少物流運輸產生的溫室氣體:

- 優先本地採購
- 優化區域貨品組合交付
- 設置並評估運輸供應商排放績效
- 與供應商合作, 集中產品, 減少包裝

#### 減少與食品有關的溫室氣體:

- 提倡素食和農業生態
- 限制食物浪費

#### 減少與製冷劑氣體有關的溫室氣體:

- 2022 年, 全球 26% 的度假村已使用更加環境友好的製冷劑 HFO (氫氟烯烴) 氣體

#### 提升客戶意識:

- 2022 年在各度假村張貼了 18,000 張宣傳海報

#### 推進碳抵消行動

#### GM® 和 GO® 運輸政策:

- 與對環境負責的公司合作, 為所有可通過火車進入的度假村提出公路運輸的替代方案, 建設新度假村如位于中國的 Club Med Joyview 以減少旅行距離、尋求最大限度地利用其包機, 並鼓勵更長的停留時間



## 水資源使用

本集團於 2022 年能源使用量情況如下：

能源消耗				
類別	單位	2022 年使用量	2021 年使用量	2020 年使用量
直接能源能耗	兆瓦時	206,912	190,946	107,631
間接能源能耗	兆瓦時	321,356	256,759	263,110
能源消耗總量	兆瓦時	528,268	447,705	370,741
能耗密度(按床位接待能力計)	千瓦時/個	39.88	49.82	49.79
能耗密度(按售出房晚計)	千瓦時/間	75.09	107.79	99.83
能耗密度(按收益計)	千瓦時/萬元收入人民幣	383.42	483.41	525.11

### 2030可持續發展目標進度追蹤

目標

Ⓜ 用水密度降低 10%(基準年: 2019 年)

2022 進展

Ⓜ 用水密度按房晚計較 2019 年下降 16%,按營收計較 2019 年下降 11%

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

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

#### 註

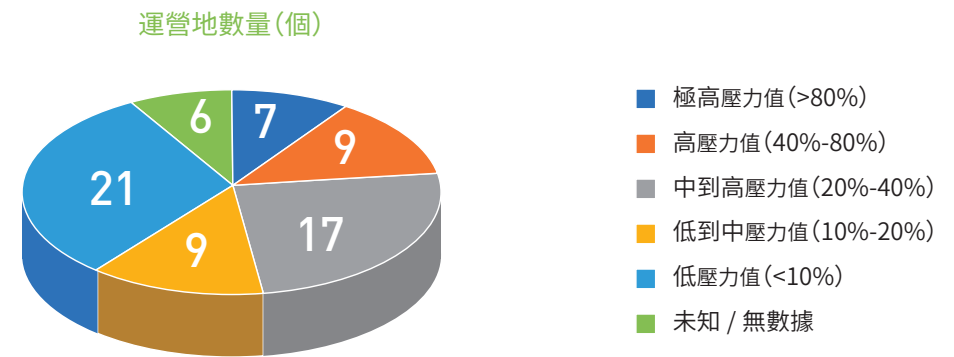
- (1) 能源消耗總量包括复星旅文集團旗下所有 Club Med 度假村和三亞亞特蘭蒂斯(水樂園、C 秀劇場、酒店、購物街、水族館)。
- (2) 直接能源的消耗包含天然氣、液化石油氣、液化天然氣、燃料油等化石燃料；間接能源包含外購電力及外購熱力。
- (3) 基於企業行業特性，依據中國發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》系列中化石燃料相關參數缺省值計算。
- (4) 報告期內，能源消耗總量中包含可再生能源 48059.6 兆瓦時，主要來自 Club Med 度假村。



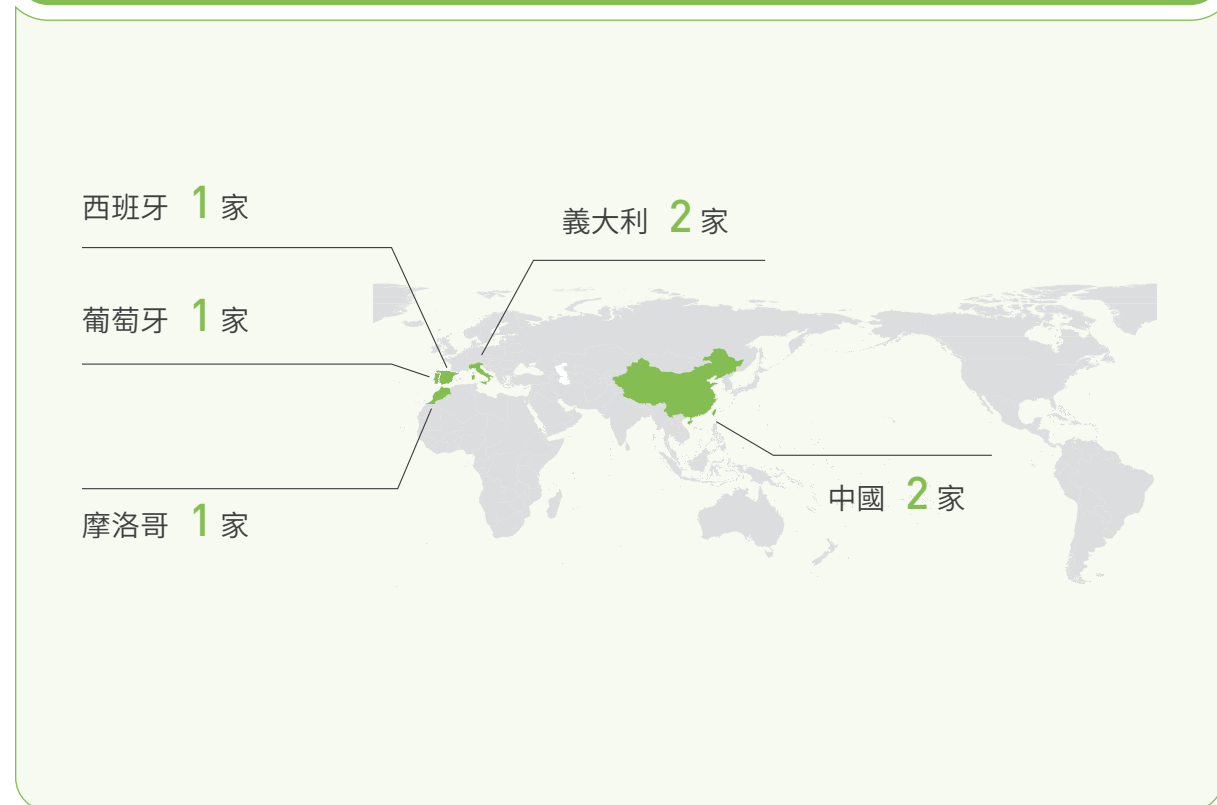
## 水壓力地區識別與管理

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

本集團每年使用世界資源研究所（WRI）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，進而評估各運營地面臨的水風險。識別結果顯示，2022 年我們有 7 家度假村位於由極高基準水壓力值定義的水壓力區域。位於極高基準水壓力值定義的水壓力區域的度假村分佈圖及所有度假村位於各基準水壓力值定義的水壓力區域的數量如下：

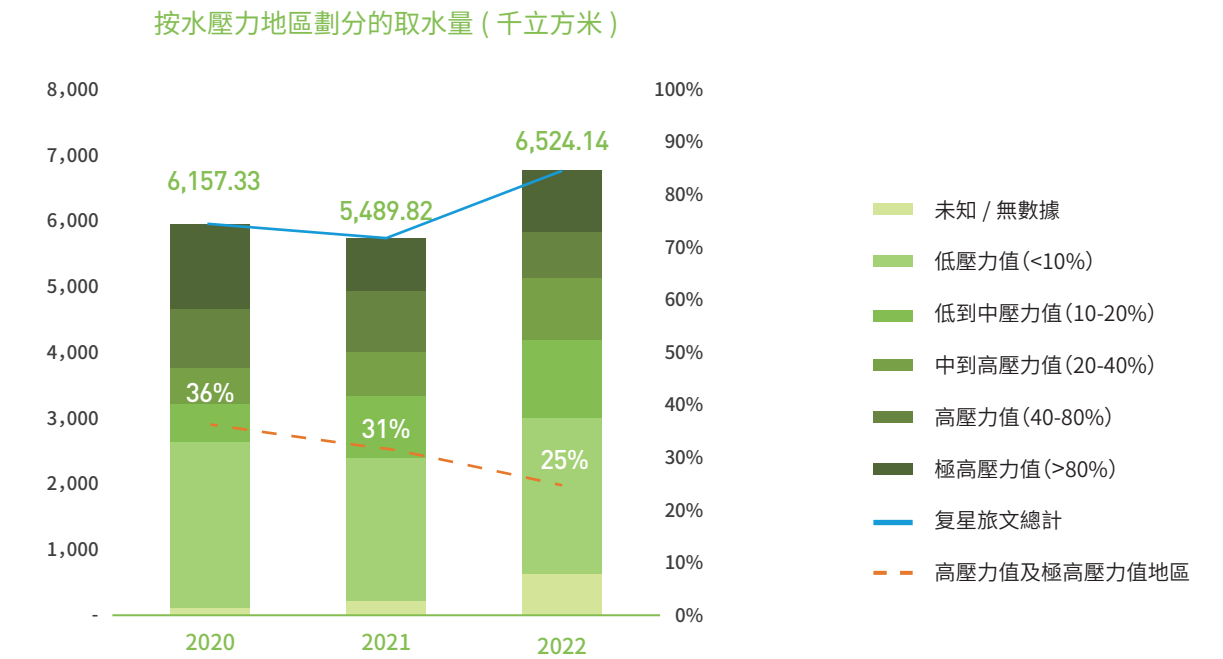


### 位於極高基準水壓力值定義的水壓力區域的度假村分佈圖



為進一步提升水資源管理水準，本集團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商業風險和影響，並制定相應管理措施。對於識別結果在較高水壓力地區運營的度假村，我們會提出綠化灌溉的管理要求，具體行動包括選用耐旱植被、收集雨水進行灌溉以及逐步安裝自動管理的滴灌和灑水器以提升用水效率。

報告期內，本集團主要運營地按水壓力地區劃分的取水量如下表所示<sup>11</sup>。



<sup>11</sup> 主要運營地包括三亞亞特蘭蒂斯及 Club Med，不包括海水取水量。

## 節水措施

為持續減少耗水量，提高通水效率，我們已在所有運營點均採取多項節水措施並定期檢討我們的日常實務，同時不斷尋求方法增加循環用水的機會。2021 年，三亞亞特蘭蒂斯獲授三亞市節水辦公室授予的「節水型酒店」的稱號。

我們在 Club Med 所有度假村和三亞亞特蘭蒂斯均安裝雨水、中水等水資源回收系統，促進水資源循環利用，減少用水量；我們亦將最佳節水技術應用於每一家度假村及酒店，全面提升用水效率。



### 節水措施



#### 水資源循環利用

##### Club Med

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

- 40% 的度假村（不包括滑雪度假村）將其處理後的水用於灌溉
- 47% 的度假村（不包括滑雪度假村）使用自有或購買的循環水進行灌溉
- 2022 年，Club Med 在法國普羅旺斯、中國千島湖、麗江及桂林的度假村安裝了雨水或中水回收系統

##### 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、園林渠道改造、對家庭泳池溢流溝改造、塔樓冷凝水回收、水上樂園設施升級以及廚房節水制度更新等方式，每年可節約用水近 40 萬立方米。



#### 升級節水設備與技術

##### Club Med

所有度假村的設施和設備經過專門的設計，可以通過水龍頭的流量調節器、減壓器、節水沖洗、集中灌溉管理系統、滴灌等方式控制耗水量。報告期內，Club Med 在塞內加爾的度假村安裝了高效灌溉系統。

##### 三亞亞特蘭蒂斯

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯通過在水族館兩個淡魚缸中安裝臭氧和紫外線消毒裝置，對蛋分系統沖洗裝置進行升級改造；樂園一體化污水站中水利用改造以及漂流河提升泵減溫系統改造等項目可年節約用水超過 13 萬立方米。



#### 定期監測與檢修

##### Club Med

每日監測耗水量，可更容易偵測供水網絡的跑冒滴漏情況。報告期內，Club Med 對法國大西洋帕爾米拉度假村的游泳池進行了檢修。

##### 三亞亞特蘭蒂斯

委託專業機構進行了水平衡測試，並及時整改；細化用水設施巡檢維護制度；開展水表改造；建設線上遠端抄表系統，實現用水數據的遠端監測及用水的動態化管理。



我們積極鼓勵員工及顧客實踐負責任的用水習慣。我們為酒店的新員工提供 EarthCheck 培訓，同時結合「世界水日」、「節水宣傳周」等主題系列活動，為他們提供日常工作中節約用水的知識。我們亦鼓勵酒店賓客參與，張貼節水宣傳標語，盡可能減少床單及毛巾清洗次數，節約用水。

報告期內，本集團水資源取用情況如下：

類別	單位	2022 年	2021 年	2020 年
市政用水	立方米	4,443,904	3,649,884	3,692,260
地下水	立方米	1,568,019	1,359,856	1,989,910
地表水	立方米	320,392	241,997	246,464
外購循環再生水	立方米	60,784	50,377	32,864
飲用水	立方米	131,840	187,703	195,836
淡水取用總量	立方米	6,524,940	5,489,817	6,157,334
淡水取水密度 (按床位接待能力計)	立方米/個	0.49	0.61	0.82
淡水取水密度 (按售出房晚計)	立方米/晚	0.93	1.32	1.66
淡水取水密度 (按收益計)	立方米/萬元收入人民幣	4.74	5.93	8.72
海水取用總量	立方米	4,538,107	4,137,104	4,380,000
海水取水密度 (按收益計)	立方米/萬元收入人民幣	723.61	359.04	396.34

#### 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小島的海洋動物養育。海水取水密度 = 海水取用總量 / 三亞亞特蘭蒂斯水族館及海豚小島於報告期內的收益。受疫情影響，三亞亞特蘭蒂斯水族館及海豚小島於報告期內的收益有所波動，故海水取水密度較去年同期有所上升。

## 生態保護

### 生物多樣性保護

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

本集團旗下 Club Med 度假村總面積的 28% 位於保護區內或附近<sup>12</sup>，另有 25% 位於離保護區不到 3 公里的區域。為最小化對保護區的影響，Club Med 開展多項生物多樣性保護措施和意識提升活動。Club Med 於 2018 年加入 Act4Nature 計劃<sup>13</sup>，作出自願行動的公開承諾，致力於為實現國際社會立下的生物多樣性目標做出貢獻，並制定了相關指標和目標，定期檢討其達成情況。這些具體行動指標包括：度假村取得 BREEAM 及 Green Globe 認證、減少土地和海洋利用、嚴格控制外來入侵物種、應對供應鏈中資源的過度開發、保護瀕危物種等。



<sup>12</sup> 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。

<sup>13</sup> Act4nature 計畫由非營利組織 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。

此外，Club Med 在度假村開發和運營階段已設定目標並採取各項措施，保護生態系統和特有物種，控制污染風險，避免過度開發自然資源。

## Club Med 運營各個階段的生物多樣性保護目標及措施



### 度假村建設過程

- 環境影響與生物多樣性的戰略研究：承諾從2022年開始，所有的新建或深度翻新項目均需進行環境影響評估（Environmental Impact Assessment）。從2020年到2022年，**67%**符合要求的度假村（位于未開發地區的建設項目）已經接受了環境影響評估，**50%**位于未開發地區的建設項目已經經過生物學家的指導
- 植被變化與恢復：將度假區建成區域比例限制在 10% 以內（2022 年，建成區比例為 8%）
- 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

- 制定可持續採購政策：設定本地和可持續產品的關鍵績效指標，並定期跟蹤  
制定《魚類採購章程》
- 綠地管理：綠地差異化管理、植物物種選擇、尊重環境的綠色空間關懷
- 保護瀕危物種：繼續打擊紅棕象甲、木質部難癘菌，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
- 提高客戶對自然保護和探索的意識
- 設定目標：2022年，50%的酒店和當地非盈利組織組織合作保護生物多樣性，到2030年時達到100%；每年向至少3家NGO諮詢合作，以提升生物多樣性相關程序政策；2030年前，所有的綠化景觀不使用化學殺蟲劑

本集團在項目建造和運營過程中秉承「保護中開發」和「開發中保護」的原則，最小化對周邊生態的負面影響。

## 生物多樣性調研



### 麗江復遊城

麗江復遊城在項目設計階段對運營點附近的動植物多樣性狀況開展調研，包括現場實地調查及歷史累計數據訪問，並通過植被樣方和借助遙感技術加強評估分析。

該調研共識別出

**64**種中國特有植物      **2**種雲南特有植物      維管束植物**76**科 **197**屬 **242**種

**2**種植物被世界自然保護聯盟（IUCN）紅色物種名錄列為近危物種

**2**種鳥類被列為低危物種

**1**種鳥類被列入《中國國家重點保護野生動物名錄》2級

麗江復遊城根據生物多樣性調查結果及專家建議，積極制定措施，保護運營及周邊區域生物多樣性。



### 三亞亞特蘭蒂斯

在海棠灣海洋取水排水工程設計階段，三亞亞特蘭蒂斯借助海南省海洋與漁業科學院的生物調查結果，對運營點附近的生物多樣性開展調研。

識別出了

**3**門**33**屬**85**種浮游植物      **10**類**40**屬**50**種浮游動物      **15**種大型底棲生物及較少的魚卵仔魚

未發現瀕危或重點保護生物

我們鼓勵並號召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。到 2025 年，50% 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，到 2030 年，100% 的度假村將提供該類活動。2022 年，49% 的度假村提供了「綠色活動」。



## 動物福利

在自然和文化遺產方面，動物在旅遊業中發揮著重要作用，並為旅遊目的地的豐富性做出貢獻。我們積極推動各附屬公司多措並舉，確保在運營過程及供應鏈中動物得到合適和人道的對待。

### 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。

#### 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》<sup>14</sup>，以更好地保護鯨目類動物。

#### 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。

#### 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》<sup>15</sup>，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 2023 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。

<sup>14</sup> 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。

<sup>15</sup> 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信息介紹，以及 Club Med 相關行動建議。

## 三亞亞特蘭蒂斯保障海洋動物福利

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

### 三亞亞特蘭蒂斯動物關懷實踐

#### 飼養水質提升

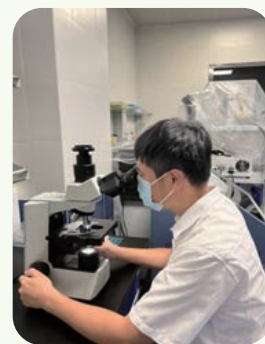
- 制定臭氧調控相關操作流程，依據年度季節變化，階段性地調整設備運行狀態，做好預防性調整維護。

#### 身心健康關懷

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



健康體檢



營養保障



關懷心理

#### 客戶主題教育

- 海豚小島長期進行科普教育宣傳，增加客人對海洋哺乳動物的了解以及動物保護的意識。

## 排放物管理

### 2030可持續發展目標進度追蹤

#### 目標

- 垃圾產生量減少 30% (基準年：2019 年)

#### 2022 進展

- 垃圾產生量較 2019 年下降 27%，垃圾產生密度按房晚計較 2019 年下降 14%，按營收計較 2019 年下降 8%

本集團一直探討改善排放物管理措施及更有效利用有限資源的方法，制定《排放物管理政策》及減廢目標，指導並監督各附屬公司採取有針對性的排放物管理方法，以減少營運中的排放物產生。

## 廢棄物管理

減少固體廢棄物的產生及合理處置是本集團在減少環境影響過程中的重要部分。本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等運營所在地的固體廢物管理相關法律法規，制定《复星旅文集團固體廢棄物管理制度v2.0》等政策指導，致力於持續減少營運中產生的固體廢棄物。

### 三亞亞特蘭蒂斯創建「無廢酒店」

三亞亞特蘭蒂斯積極回應海南省政府創建「無廢酒店」的活動並於 2022 年獲評「三亞市無廢酒店」。

為推動固體廢棄物源頭減量、資源化利用和無害化管理，三亞亞特蘭蒂斯設立專門的管理和責任機構，建立考核與獎勵制度並納入酒店績效評估體系。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯繼續推進減廢行動，主要措施包括：

#### 固廢源頭減量

三亞亞特蘭蒂斯不主動提供及替換客房一次性用具和日用品（如一次性拖鞋、牙具、洗浴用品），推廣可循環、可重複使用的日用品，替換客房可降解一次性用品，採購森林管理委員會（FSC）認證紙巾。

#### 固廢分類與處理

建立危廢暫存間進行規範化管理危險廢棄物，並委託有資質的第三方進行回收。在酒店各個區域位置均設置分類垃圾桶。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯利用廢棄布草或毛巾製作杯墊、拖鞋袋及抹布等，將固廢回收利用落實到運營實處。

#### 培訓及宣傳

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







報告期內，本集團產生的廢棄物如下：

廢棄物類別	單位	2022 年	2021 年
一般廢棄物處置量	噸	23,019	20,949
一般廢棄物處置密度 (按收益計)	千克/萬元收入人民幣	16.71	22.62
危險廢棄物處置量	噸	388	1,257
危險廢棄物處置密度 (按收益計)	千克/萬元收入人民幣	0.28	1.36

註

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

(2) 由於 Club Med 各度假村所在地垃圾分類標準不同，一般廢棄物及危險廢棄物數據統計覆蓋率各有不同，為保持數據範圍的完整性及可比性，對廢棄物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，回收廢棄物總量為 4,202 噸，回收比為 18%。

(4) 本集團於 2021 年起對廢棄物統計口徑進行了調整，報告期內，本集團以新的統計口徑對 2019 年的廢棄物產生量進行了重述以準確地進行目標追蹤，重述后的 2019 年一般廢棄物處置量為 31,623 噸，密度為 3.80 千克 / 晚 (按售出房晚計) 以及 18.24 千克 / 萬元收入人民幣 (按收益計)。

## ◎ 一般廢棄物管理

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

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

### 可持續垃圾管理措施



#### 垃圾分類

- 39% 的 Club Med 度假村對五種最常見的廢棄物 (紙張、一次性塑膠、紙板、金屬和玻璃) 單獨回收。報告期內，回收量達到 4,141 噸
- 三亞亞特蘭蒂斯每年為員工開展「垃圾分類」線上課程，2022 年課程完成率為 100%



#### 減少和回收垃圾

- 制定減少未循環再用的垃圾目標以實現零垃圾
- 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、託盤、魚用塑膠板條箱取代聚苯乙烯箱等)



#### 定量廢物監測

- 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

本集團積極回應《關於進一步加強塑膠污染治理的意見》，在運營過程中逐步禁止或限制使用一次性塑膠用品，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，Club Med 推出「Bye-Bye Plastics」計劃，旨在消除所有度假村內的一次性塑膠製品的使用。同時，Club Med 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。2022年，Club Med 根據「Bye-Bye Plastics」計劃完成進度，進一步提升了目標要求，並設定了新的目標：



#### 計劃

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

浴室中供應的沐浴露、洗髮水和護膚霜使用可重複使用的大瓶裝盛

到 2021 年底，逐步淘汰客房內供應的一次性塑膠配件和包裝

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

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



#### 達成情況

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)

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)

100% 的 Club Med 度假村均已於 2021 年底實現

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，使用可重複使用的玻璃瓶。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複使用的水瓶

進行中

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

### ◎ 限制食物浪費

本集團積極推動各酒店和度假村落實減少食物浪費的管理辦法，通過意識宣傳、審計、培訓、智慧監測等方法減少食物浪費。



Club Med 反對食物浪費宣傳海報



三亞亞特蘭蒂斯光碟倡議



### Club Med 食物浪費解決方案

Club Med 承諾以表現最佳的運營點為基準 (約 100g/餐)，到 2030 年將所有度假村的食物浪費降低到該水平，且 100% 的度假村將採用積極主動的方法 (包括 Winnow 方案、食物浪費審計、培訓等) 來測量和減少浪費。

自 2017 年以來，Club Med 通過 Winnow 解決方案。根據 Winnow 測算，使用智慧互聯垃圾箱技術測量和限制食物浪費，可使食物浪費量減少近 50%，食物成本減少 1.5%。Club Med 計劃到 2025 年將該方案推廣到 50% 的度假村，並在 2030 年覆蓋 100% 的度假村。



#### 補充資料

Winnow 是專業的商業食物浪費解決方案供應商，使用 AI 智慧技術測量和限制食物浪費，可減少食物浪費的價值，降低食物成本，目前已經應用到亞太地區 (不包括日本) 的度假村，並正在多明尼加度假村進行測試。



## ◎ 餐廚廢油

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

廢棄物類別	單位	2022 年	2021 年
餐廚廢油	噸	499	407
餐廚廢油密度（按床位接待能力計）	千克/間	0.04	0.05
餐廚廢油密度（按收益計）	千克/萬元收入人民幣	0.36	0.44
餐廚廢油密度（按售出房晚計）	千克/晚	0.07	0.10

### 註

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

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

## ◎ 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，本集團制定應急處理流程，並要求各附屬公司制定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固廢暫存間進行規範化管理，各類別危險固廢均分類清晰且設有台賬，能精準計量，並委託有資質的第三方進行回收

## 廢水管理

本集團所排放的廢水全部為生活廢水，嚴格按照《中華人民共和國水污染防治法》等運營所在地的廢水排放相關法律法規，確保所有污水在排放前均得到妥善處理。我們亦會定期對設施進行污水質量檢測及評估，以確保其符合所有適用的標準。

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。

### 廢水處理舉措



#### Club Med

Club Med 排放的廢水全部為生活廢水。通過實施系統性廢水處理及溢流管理，避免污水排放對當地土壤和地下水的影響。

**廢水處理：**為當地沒有水處理設施的度假村（特別是偏遠地區或缺乏基礎設施的度假村）建造處理廠

**廢水監測：**對生活廢水最終排放口進行水質檢測，並記錄水質參數、技術數據、分析結果等信息，確保合規排放



#### 三亞亞特蘭蒂斯

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裡。排水口定期檢測水質，確保不會對水質造成污染。



## 其他污染物管理

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



### 廢氣排放

#### Club Med

擁有設備使用 CFC（含氯氟烴）氣體的度假村的比例從 2012 年的 68% 下降到 2022 年的 16%（該數據在 2018 年為 36%）。仍然使用該設備的度假村正在仍在逐步淘汰有關設備排放

#### 三亞亞特蘭蒂斯

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

#### 太倉復遊城

施工期間大氣污染物嚴格遵守《大氣污染物綜合排放標準》的要求



### 噪音污染

#### 三亞亞特蘭蒂斯

定期邀請第三方對酒店噪聲進行監測

#### Club Med

51% 的度假村配有分貝計，43% 的度假村開展了外部專家噪聲評估

#### 太倉復遊城

施工期間噪聲嚴格遵守《建築施工場界環境噪聲排放標準》的噪聲排放限值



### 光污染

#### Club Med

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



# 05

## 多元平等

我們秉持「多元平等、以人為本」的人文精神，致力於創造平等、多元、共融的工作環境，為員工提供優厚的薪酬福利保障、完善的培訓發展體系和全球工作機會，我們尊重人權及多元化，發揮員工自身最大潛能，同時保障員工的職業健康安全，讓每一位員工都能夠「快樂工作，安心生活」。

本集團董事會是員工權益及發展、尊重人權及多元化、職業健康及安全等僱員類議題的最高管治機構，其下轄的 ESG 委員會負責監察與推進相關工作的開展。

108 構建多元職場

114 助力員工成長

121 提升幸福指數





報告期內，本集團旗下Club Med 以及三亞亞特蘭蒂斯榮獲最佳東方頒發的「2022旅遊服務業豪華酒店卓越僱主」。



## 構建多元職場

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

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》以及各經營地所在國家和地區的法律法規。我們參照《國際勞工組織公約》《世界人權宣言》等國際勞工協議原則，結合本集團的實際運營情況，制定《復星旅文集團員工手冊》及《復星旅文集團薪酬及福利管理規定》《復星旅文集團考勤與假期管理規定》等多項內部政策，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2022年12月31日，本集團員工來自全球六大洲，共計14,070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	2022年	2021年
報告披露範圍內總人數（人）	14,070	10,263
按性別劃分		
男性員工	8,145	5,717
女性員工	5,925	4,546
按年齡劃分		
<30歲	5,917	3,583
30-40歲	4,155	3,027
40-50歲	2,345	2,182
>50歲	1,653	1,471
按地區劃分		
亞洲	5,088	5,282
歐洲	5,566	2,094
非洲	678	396
北美洲	2,303	1,639
南美洲	417	837
大洋洲	18	15
按僱傭類型劃分		
全職員工	13,973	10,148
兼職員工	97	115
按職級類別劃分		
高級管理層	217	268
中級管理層	1,793	1,813
基層人員	12,060	8,182



## 多元化僱傭

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

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

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

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

### ◎ 工時與假期

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



#### Club Med 遠程工作協議

2021年，Club Med 與所有員工簽訂了為期四年的遠程工作協議，該協議於 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。該協議在法國簽訂隨後逐漸推廣至所有國家，並根據當地情況進行適當調整。

### ◎ 離職與解聘

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

截至2022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	2022 年
總離職率	46%
自願离职率	30%
按性別劃分	
男性員工	50%
女性員工	39%
按年齡劃分	
<30歲	66%
30-40歲	35%
40-50歲	29%
>50歲	24%
按地區劃分	
亞洲	35%
歐洲	48%
非洲	10%
北美洲	61%
南美洲	120%
大洋洲	50%



各類別離職率 = 報告期內該類別僱員的離職人數 / 報告期內該類別離職僱員人數 \*100%。

## 平等與包容

本集團致力於建立平等、多元共融的工作場所。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，制定並發佈《[复星旅文集團人權聲明](#)》，承諾我們將盡可能提供健康與安全的工作場所、提供合規的工作報酬、尊重員工各項政治權利、杜絕強制勞工與童工等。我們亦積極推動各附屬公司和利益相關方遵守我們人權聲明中的相關承諾，通過不定期的培訓確保所有員工知曉。

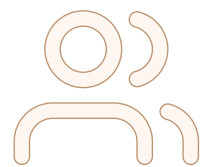
本集團度假村全球運營可能會增加潛在的人權風險，為此，我們積極開展人權風險管理。复星旅文旗下的Club Med在每年度的Green Globe認證過程中對符合條件<sup>16</sup>的度假村開展審核，包括對度假村人權措施及落實的有效性進行評估。針對審核過程中發現的人權風險，Club Med及時整改並向Green Globe提交整改證據，確保員工和所在地社區的人權和基本權益得以保障。

Club Med亦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，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旅遊者、員工及當地社區居民的人權。

### ◎ 多元化及反歧視

我們在《[复星旅文集團人權聲明](#)》中明確規定對任何形式的歧視、騷擾、虐待、強迫和暴力行為「零容忍」。我們尊重所有員工有形或無形的差異性，所有員工均不受性別、年齡、種族及民族、膚色、宗教信仰、國籍、性取向、身體狀況、婚姻狀況、政治立場等因素限制。

截至報告期末



本集團僱傭殘疾員工 **175** 人，占比為 **1.2%**；  
 高級管理層中女性僱員 **65** 人，占比約為 **30%**；  
 中級管理層中女性僱員 **794** 人，比例約為 **44%**；  
 科學、技術、工程、數學（STEM）部門中女性僱員人數 **56** 人，占比為 **26%**。

本公司決心繼續保持全體員工性別多樣性和平等，並促使高級管理層團隊在未來三年的時間內實現更進一步的性別比例平等。

<sup>16</sup> 符合條件的度假村包括開業一年後或停業之前兩年的所有度假村。

本公司設有反性騷擾舉報專線，員工任何有關不平等、歧視和騷擾的投訴均可以第一時間通過該專線聯繫專員處理。報告期內，公司未接到反歧視與騷擾相關的投訴。此外，我們亦通過反歧視與性騷擾主題培訓，對員工進行意識宣貫。

### 人權、反歧視與騷擾主題培訓

本公司於 2022 年 10 月舉辦了「人權」、「反就業歧視」及「反性騷擾」三場主題培訓，向員工介紹有關人權、就業歧視以及職場性騷擾的法律法規、典型案例、公司制度和風險防範措施。培訓分為線上和線下，現場培訓視頻以及培訓材料均上傳到線上學習平台上供員工重播觀看。三場培訓均全員參與，人均培訓時長為 2 小時，並全部通過線上考試。

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

### Club Med 的多元與反歧視政策

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

#### 性別

致力拉近各層級的性別差距，消除性別屏障及偏見。

Club Med 與員工組織簽訂了一系列的職場性別平等協議，並在僱傭、晉升、薪酬、兼顧私人生活和職業生活尤其是帶薪哺乳假等環節採取一些列保障措施，推動職場性別平等。

#### 年齡

致力創造一個不論年齡、涵蓋多個世代的工作環境。

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

#### 殘障

致力為殘障人士提供更多的就業機會，創造平等、包容的工作環境

Club Med 在法國於公司層面承諾將殘障人士融入員工隊伍，此承諾協議目前被延伸至 2023 年，並設立目標：歡迎殘疾員工進入公司，並在入職後及時回應他們的需求，以保持就業。



## ◎ 政治權利與結社自由

在遵守各地區法律及法規及公司政策要求的前提下，我們尊重員工的自由結社、集體談判、自由選舉等各項政治權利。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。本集團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積極鼓勵和開展社會對話

Club Med 員工代表在法國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；2022年，員工代表就度假村工作時間及遠程辦公事宜積極展開對話，並達成協議；

在歐洲層面，法國、義大利、瑞士、葡萄牙等多國家員工共同組建歐洲社會對話委員會，每年就公司僱傭、發展與企業社會責任的重大事宜舉辦兩次會談；

在世界各地的運營點（度假村及辦公室），當地的員工代表們借助 Club Med 提供的資源定期磋商對話，並將會議結果告知所在國家的運營組織或當地人事經理。

## ◎ 杜絕童工及強制勞工

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



## 助力員工成長

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

### 人才培訓

我們的創新&領導力中心致力於全球化人才體系建設，每年根據公司發展戰略及人力資源規劃，為員工提供特色的人才發展和培養項目。報告期內，我們在員工培訓上共計投入7,500,000元。

我們積極建設全面的復星旅文培訓體系，創新&領導力中心下設四個版塊：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。我們通過不斷豐富的內部與外部培訓渠道推出50餘個培訓項目，確保為每一位員工提供優質而多元的培訓機會，逐步擴大復星旅文生態體系的人才池。



### 產業賦能中心

我們定期舉辦為業務賦能的產業培訓，例如教練社團、新員工培訓、戰略重點分享、條線講堂等。

繼啟動以來，我們共開展了42次教練社團活動，包括報告期間的12次，活動參與覆蓋集團全體成員。社團涉及酒店及度假村、目的地、生活方式、營銷與財務四大主題，並由多位集團高管擔任社團教練。社團成員現場聽取教練的分享，參與頭腦風暴話題討論、為教練提出的實際業務問題出謀劃策。



教練社團活動



### 高潛培養中心

我們重視領導力培養和高潛力人才的挖掘和培養。報告期間，我們分別開展了16期線上和線下領導力培訓，包括團隊培訓技巧、溝通技巧、激勵技巧、情境領導力培訓等。

同時，我們開展了多個各業態高潛學員成長項目，包括董事長CEO班、針對HR線的CHO培養營、CXO特戰營、針對35歲以下高潛人才的星青年訓練營、地中海俱樂部Key Talent項目等，挖掘、選拔有潛力的人才，培養未來專業技術型骨幹和綜合管理人才，擴大復星旅文生態體系人才池。報告期內，近130名員工參與其中。



CXO特戰營



### 文化交流中心

我們通過文化宣貫和員工活動的組織，鼓勵員工主動開展跨部門、跨專業學習交流，積極共用新知，實現團隊內部良性循環。

報告期間，我們旗下的Club Med和三亞亞特蘭蒂斯將服務文化做成課程分享給其他成員企業，協助開展服務文化的常規培訓。我們還開展了旅文達人秀板塊，鼓勵集團內部各類熱愛生活的達人分享自己的工作和生活方式，並為大家帶來沉浸式的體驗。報告期內累計舉辦了6次達人秀。



旅文達人秀



### 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。



孵化創新項目



此外，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，我們正式和上海交通大學及法國凱致商學院進行合作，開展 MBA 課程；我們與上海旅遊高等專科學校開展第七屆「G.O 親善大使」定向班，通過結構化及綜合的品牌培訓促進學生的職業發展；同時我們也與上海體育學院、三亞學院、歐亞學院、寧波大學、上海旅遊高等專科學校等高校建立了產學戰略合作。

### Club Med 人才大學

Club Med 根據自身運營情況，建立 Club Med 人才大學 (Université des Talents)，作為其人才戰略實施的重要組成部分。通過全球及不同地點的業務單位所組成的組織網絡以及強大的培訓團隊，人才大學建立了與 Club Med 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。我們在麗江、巴厘島以及日本都設立了培訓中心，這是亞太地區人才大學推出的革命性培訓學習和人才發展基地。培訓中心面向 GO / GE 開放，為所有人才提供頂級的培訓體驗。我們的目標是確保所有人才在到崗前獲得足夠的專業技能和知識，同時具備 Club Med 專業精神，並在職業發展過程中持續賦能。培訓中心全力支持在亞太地區開設的新度假村，持續培養我們的人才為未來做好儲備。我們傳遞及培養 Club Med DNA 相一致的行為和態度，同時提高人才和管理人員的專業能力和知識水準。



報告期間，Club Med 對外開展了 G.O. 訓練營，共計 30 名應屆畢業生經過項目培訓，順利收穫 Club Med 度假村的 G.O. offer，成功開啟職業生涯。

報告期內，本集團總受訓時數為464,310小時，按性別、職級劃分的員工受訓百分比及員工平均受訓時數如下：

僱員指標	2022 年	2021 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%
受訓時間 (小時)	464,310	391,065
按性別統計的人均受訓時數 (小時)		
男性	33.0	30.2
女性	33.0	30.2
按職級統計的人均受訓時數 (小時)		
高層管理人員受訓時數	25.5	32.6
中層管理人員受訓時數	31.0	31.2
基層人員受訓時數	34.0	30.0

#### 註

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

## 薪酬激勵

我們遵循各職場所在國家及地區的薪酬政策，在確保高於各地最低薪酬要求的前提下，科學設置激勵機制，為員工提供具有競爭力的薪酬激勵。本集團制定《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，以業績為導向，鼓勵員工不斷實現自我價值。

### ◎ 薪酬激勵

我們的員工的薪酬包括基本工資、績效獎金、專項激勵、股權激勵等內容，短中長期相結合，現金股權相配套，向績優／高潛人才進行資源傾斜。



#### 績效獎金

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



#### 專項激勵

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



#### 股權激勵

我們制定股權激勵計劃，對符合條件的員工發放，進一步實現集團發展和員工成長的良性互動。報告期內，我們繼續向符合資格的員工發放了期權及股權獎勵，主要授予對象為复星旅文集團高級管理人員和績優高潛人才。其中，授予 69 名員工股份獎勵；授予 64 名員工期權。

### ◎ 績效評估

本集團全體員工均接受多維度的績效考核，並以績效考核結果作為衡量員工工作成果、職業能力的依據，使之與薪酬激勵相結合。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，致力於保證激勵的公平、有效和持續性。

報告期間，我們對《复星旅文集團績效管理規定》進行了更新，重點引入了目标与关键成果法 (Objectives and Key Results, OKR) 績效系統，並在全員範圍內推行。在年度績效評估流程中，員工先進行自評，直接上級再結合綜合表現、相關同事的意見和 OKR 目標管理情況進行公平客觀的綜合評估。本集團根據每位元員工的績效評估結果，執行預定的發展和激勵政策。我們重視績效溝通與回饋，並將其貫穿於績效管理的各個環節。

### ◎ 職業發展

作為一家國際化企業，我們秉持「全球互動，人才共用」的理念，致力於創建暢通活躍的內部人才流動機制，並設立員工全球輪崗制，打造人才多領域、多維度能力。我們建立了完善的集團職級職等體系，明確晉升通道，加強人才梯度建設，打造全球化發展的「軟實力」。報告期內，15% 的崗位來自內部晉升或轉崗。

2020 年起，我們實行复星旅文合夥人機制，從本集團和下屬核心管理層任期兩年以上的高管、業務骨幹、服務標兵等人員中選拔產生旅文合夥人。作為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

依據最新复星旅文合夥人選拔標準，評選出 **5** 名复星旅文合夥人及 **12** 名業務板塊合夥人，其中 **13** 名為外籍員工。

#### 截至報告期末

复星旅文共有合夥人 **62** 人，其中女性合夥人 **30** 人，女性佔比為 **48.4%**。

### 復星旅文成長星管培生計劃

我們為入選應屆畢業生候選人提供豐厚的薪酬福利和專業化的培養方案，包括复星旅文各業務板塊高管組成的導師天團，個人發展計劃的制定與陪伴，定期述職和多維度考核評估。培養方案跨度三年，管培生第一年經由多部門短期輪崗，第二年進入專業領域輪崗，攻克重點及難點業務，成長為一線或綜合管理者，並於第三年開始承擔公司更高職級的工作。該計劃為公司培養未來的專業技術性型骨幹和綜合管理人才，有助於擴大青年合夥人的人才池。目前共有三名管培生，分別在人力資源領域、營銷領域和財務領域進行輪崗學習。



## 提升幸福指數

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

### 平等溝通

我們每年兩次在集團層面開展面向全體員工的滿意度或敬业度調查，並針對員工關心的特殊事項做專項調查。報告期內，974名員工參與了集團層面的滿意度調查，有效問卷回收率達到82%，員工滿意度達87.4分。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。此外，我們亦鼓勵成員企業開展員工滿意度調查，提升員工滿意度。

#### 三亞亞特蘭蒂斯

三亞亞特蘭蒂斯每年開展就業情況統計 (CES) 調查以了解員工對於工作和生活平衡、多元和包容、職業發展機會、人才和人員配置、獎勵與認可等 10 個維度的評價。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯如期開展了本年度 CES 調查，總計 2,088 名員工參與了調查，覆蓋率超過 99.2%，並取得了 4.79 分的成績（滿分為 5 分）。此外，三亞亞特蘭蒂斯亦組織了員工責任性調查，參與人數覆蓋率亦超過 99.4%，最終得分為 4.89 分。三亞亞特蘭蒂斯將調研結果加以整理，以報告的方式與全體員工分享，並對相應的部門落實改進工作。

此外，三亞亞特蘭蒂斯在企業微信內設置 The Voice (員工之聲) 板塊，員工可通過手機隨時提交對工作的建議和生活方面的需求。三亞亞特蘭蒂斯會在第一時間回應和解決員工所面臨的困擾。

#### Club Med

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

在 2021-2022 年進行的最新問卷調查中，GO®-GE 的滿意度為 92%（與 2018 年相比提高了 2 個百分點）。此外，問卷還收集了需改進領域的回饋，如內部職業機會信息和薪酬等。

最新的公司內部 GO®-GE 之聲活動由 Club Med 與專門從事人力資源和民意調查的獨立公司 Obea 共同發起，傾聽員工心聲。

## 職業健康安全

### 2030可持續發展目標進度追蹤

#### 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
- 🕒 損失工時事故率 LTIFR 下降 15% (基準年：2019 年)
- 👥 100% 員工參加安全和健康培訓

#### 2022 進展

- ☑ 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、公共衛生等七個章節，完成檢查審計 38 次，持續提升員工安全工作環境
- 🕒 國內 LTIFR 為 3.88，較 2019 年下降 71%；總體 LTIFR 為 16.63
- 👥 100% 員工參加安全和健康培訓

保障員工的安全是本集團運營的基礎和底線。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等中國法律法規以及經營所在國家、地區的各项法律法規，制定集團層面的 EHSQ 政策和《复星旅文 EHSQ 績效指標管理制度》，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。各附屬公司已成立安全委員會，負責實施預防措施，以幫助識別和管理職業安全健康危害，及審查職業安全健康事故，並定期開展會議。

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

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

工傷情況	女性	男性	總計
因工損失工作日(日)	3,673	5,334	9,007
損失工時事故率 (LTIFR)	18.63	15.32	16.63
國內損失工時事故率 (LTIFR)	3.90	3.87	3.88

#### 註

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

### ◎ 職業健康管理

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

#### 職業健康管理體系

我們定期審視安全及健康政策和管理系統，以確保符合法律規定及行業標準，落實相關保障措施，持續控制和降低職業健康安全風險。

##### 三亞亞特蘭蒂斯

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯繼續推進職業健康安全管理，強化健康安全管理體系（OHSMS）。主要措施包括：

- 定期進行全面的危險源辨識和評估
- 建立《職業病危害事故應急救援預案》
- 增強抵禦職業病突發事件的能力
- 配備專業的醫護人員和急救人員
- 給員工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

##### Club Med 度假村

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。

大多數提供水肺潛水和嬰幼兒服務的度假村均配備了醫生供現場諮詢，大多數度假村團隊中亦有一名常駐護士。所有度假村均能提供現場醫療服務或基於當地醫生網絡提供就近醫療服務。同時，Club Med 吸取度假村事故中的經驗教訓，制定預防性和保護性措施，從事故根本原因上解決問題。Club Med 亦通過 GO®-GE 意識提升模塊對員工進職業健康安全培訓。

Club Med 注重愛滋病的預防，自 1985 年起免費向其僱員提供安全套和諮詢服務。

#### 復遊城安全生產智慧保障

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

報告期內，我們在太倉復遊城項目繼續推進智慧工地管理系統，集合即時監控、360 度全景、揚塵線上監測、大型設備遠端監控、實名制及人臉識別等實施智慧化 EHS 管控。







### ◎ 職業健康培訓

為確保施工過程的安全健康管理措施落到實處，我們定期開展職業健康相關培訓。具體培訓請參考本報告《[運營安全](#)》章節。

同時，Club Med 自 2013 年開始開展 GO®-GE 意識提升模塊，旨在提高員工對健康、生活方式、騷擾、風險行為、成癮、藥物和酒精對自身健康和安全的影響的認識，並跟踪培訓記錄。

### ◎ 心理健康關愛

我們採取多種措施關注與呵護員工的心理健康，包括組織醫療健康免費諮詢和心理照料健康講座。Club Med 將員工心理風險評估納入職業健康安全政策中，提升對員工心理健康的關愛。

## 貼心關愛

本集團崇尚員工關懷，為員工提供多樣化的福利保障。除運營所在地國家規定的各項福利，我們還通過額外的福利保障，提升員工幸福感。我們亦關注員工身心健康發展，定期組織員工關愛活動，同時不定期展開員工健康講座，幫助員工提升健康生活意識。報告期間，我們在上海疫情期間組織 K 歌大賽、開通免費諮詢熱線和心理健康講座；在三亞封控期間，組織醫療健康免費諮詢和心理照料健康講座；此外還開展了健康養生周、跳蚤市場、員工生日會、內賣會、試吃會、保險知識講座、兒童急救培訓、AED 急救培訓。同時，集團組織了旅文動動團，每週二和週四為成員開展各項體育活動，如跳操、打乒乓球、羽毛球、健走、搏擊操等，在強身健體的同時又豐富了員工的工餘生活。

### 法定福利



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

**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、檢後復查等服務



急救培訓



跳蚤市場



# 06

## 協同發展

本集團致力於打造負責任供應鏈，創造環境友好、負責任的度假體驗。我們不斷優化供應鏈管理，將社會與環境責任輻射至採購的每一環節，同時與本地供應商協同發展，打造可持續的商業模式。

129 供應鏈管理

131 責任採購

139 合作共贏





報告期內，本集團獲得第十三屆中國飯店業CHBA採購供應鏈「2022中國飯店業企業ESG傑出領導力獎」。

## 供應鏈管理

本集團制定了《复星旅游文化集团成本採購管理制度》等內部管理制度，建立起包括供應商入及註冊、維護與評估、淘汰及處罰在內的標準化流程和機制，對供應商實施分級管理，充分保障採購和供應商管理的科學性和有效性，將責任採購融入供應商管理的每一個環節。



### 准入及註冊

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



### 維護與評估

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



### 淘汰及處罰

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



### 三亞亞特蘭蒂斯供應商履約評估



2022年，三亞亞特蘭蒂斯對長期合作的**319**家供應商進行了年度履約評估，

其中**261**家供應商評估合格，**49**家供應商表現不佳，並給予**3**個月整改期，經過整改，**40**家達到要求；

**9**家未能達標，給予中止合作。

截至2022年12月31日，我們在全球共擁有5,012家供應商，各供應商按地區劃分如下：

按地域劃分的供應商數量		
地域	2022年	2021年
美洲	1,522	1,245
歐洲、中東及非洲	1,898	1,566
亞太	1,592	1,611
總計	5,012	4,422

## 責任採購

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

### 复星旅文責任採購管理

#### 遵循原則

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

#### 考核與提升

實地審核  
年度審核  
不定期審核

#### 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

#### 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

#### 培訓與輔導

ESG 線上課程  
材料分享  
定期溝通與交流

### ◎ 供應商行為準則

報告期內，我們更新了《复星旅文集团供應商行為準則》，進一步規定了供應商在業務活動中應當遵循的主要原則：



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

在原有主要原則的基礎上，我們將供應商業務運營的可持續性納入主要原則，關注供應商在衝突礦物和動物福利等方面的表現。

此外，為提升供應商的 ESG 表現，報告期內，我們製作了人權、反歧視、職場性騷擾培訓視頻及課件給所有供應商進行學習，供應商平均受訓時數達到 0.38 小時。

報告期內，本集團 100% 的供應商均簽署《复星旅文集团供應商行為準則》。



## 供應鏈ESG管理

### 2030可持續發展目標進度追蹤

#### 目標

- 🛒 持續提升本地化採購
- 🌱 鼓勵供應商設立環保目標，並通過供應商審計核實其環保行為

#### 2022 進展

- 🛒 Club Med 本地採購比例達到 89 %
- 🛒 中國區域本地採購比例達到 69.21 %
- 📄 69% 中國境內關鍵供應商經過了本集團總部的 ESG 審計
- 📄 對三亞亞特蘭蒂斯及 Club Med 麗江 100% 食品及 72% 建築原材料類供應商進行了審計

報告期內，我們根據《復星旅文集團供應鏈管理 ESG 政策》，結合集團其他相關制度規範制定了《復星旅遊文化集團供應商 ESG 管理辦法》。我們在供應商管理中引入 ESG 管理目標，明確了從供應商准入、關鍵供應商的甄別、供應鏈風險識別與管控、ESG 評估、整改及淘汰全流程供應商 ESG 管理辦法，正式在原有的供應鏈管理戰略中加入了 ESG 因素的戰略考慮，將 ESG 輻射至供應鏈的每一個環節，全力打造可持續的供應鏈。

### ◎ 供應商准入

在甄選供應商時，我們通過實地考察、問卷調查、利益相關者訪談、外部數據庫、新聞觀察、第三方機構評估等方式審核供應商的 ESG 表現，對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，我們會對其進行 ESG 方面的審核評估，審核結果為及格以上，方可列為候選供應商。

### ◎ 關鍵供應商的甄別

本集團要求旗下企業對合作的供應商進行甄別，形成《關鍵供應商或服務商名單》，對其進行分級管理。



對於關鍵供應商，我們會在開始合作之前對其進行現場審核評估，合作期間亦定期對其進行現場審核。2022 年，我們識別出 **131** 家關鍵供應商，均按要求進行管理。

### ◎ 供應鏈風險識別與管控

本集團要求旗下企業根據自身業務特點，識別供應鏈現存的或可能出現的持續性風險（包括食品安全風險、安全生產風險、建築物結構風險等），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》，並制定相應的風險管控措施或實施細則。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。

2022 年，我們對供應商進行了風險評估，未發現持續性高風險供應商。

## ◎ 供應商ESG評估

報告期內，本集團持續優化《復星旅文供應商 ESG 評分表》，從勞工、健康與安全、環境、道德與管理體系 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。通過供應商自評和現場審核，我們對所有現有的和將開展合作的供應商進行全面 ESG 評估。

供應商必須每年根據《復星旅文供應商 ESG 評分表》完成自評工作。對於已合作的供應商至少每三年必須進行一次 ESG 評估。對於已合作的《關鍵供應商或服務商名單》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。

## ◎ 整改及淘汰

根據考評表結果，我們綜合分析供應商 ESG 風險暴露與管理水準。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，我們會中止合作，待其整改達到「及格」後方可重新開始合作，同時該供應商必須繼續提交整改計劃，並依次進行整改，最終得分率提高至 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。

報告期內，本集團成本採購部門對中國境內的供應商開展 ESG 評估，評估與審核情況如下表所示。我們計劃在未來實現 100% 覆蓋一級供應商的 ESG 評估，並不斷提高現場供應商審核比例。



### 註

受疫情影響，報告期內本集團與部分供應商未有實質性業務合作發生，故未進行 ESG 評估。

## ◎ 三亞亞特蘭蒂斯助力供應商ESG表現成長

2022 年，三亞亞特蘭蒂斯對 111 家供應商進行 ESG 評估，內容包括：勞工、健康與安全、環境、道德與管理體系等，其中 10 家供應商得分相比 2021 年有所提升。

三亞亞特蘭蒂斯在供應商 ESG 評估後，積極監督供應商整改，並開展相應能力提升項目，助力供應商 ESG 表現成長。三亞亞特蘭蒂斯在 2021 年 ESG 評估中發現某供應商在員工權益方面存在問題：缺少完善的考勤制度、可能存在超時加班風險、員工工資發放記錄未妥善保存、缺乏員工權益方面的培訓，並出具整改意見。該供應商對照整改意見，添置考勤設備，完善考勤管理和工時工資記錄，以備查詢。該供應商亦按照三亞亞特蘭蒂斯的要求對所有員工進行人權、歧視以及反腐敗和商業道德培訓。經過整改，該供應商在 2022 年度的 ESG 審核中，得分大幅提高，員工權益狀況得到提升與改善，達到合作要求。

## ◎ 供應商產品質量與安全

為降低供應鏈中存在的產品質量與安全問題，本集團定期對食品及建築原材料類供應商進行績效評估及審計。三亞亞特蘭蒂斯制定了嚴格的食品類供應商年度審計制度，每年對食品類供應商進行例行文件資質審核及現場審計，嚴格管控食品類供應商的食品質量安全。2022 年，三亞亞特蘭蒂斯及麗江 Club Med 對現存 66 家食品類供應商進行了食品安全審計，審計覆蓋率達 100%。此外，我們亦對 13 家建築原材料供應商進行了產品質量現場審核，覆蓋率達到 72%。針對審核中發現的不合格供應商，均已採取了糾正整改措施，或已停止相關合作。

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

## ◎ 承包商職業健康安全

本集團在關注供應商職業健康安全的同時，亦不斷優化承包商的職業健康安全管理，在承包商的績效評估過程中考慮職業健康安全表現。我們新編制了《復星旅文集團高風險作業許可管理制度》及對應的高危作業審批表，以進一步規範承包商的安全管理。我們亦提供多元化的培訓計劃，涵蓋消防安全、處理緊急事故、建築工地安全及化學品處理等範疇，以提升現場作業的承包商工人的職業安全健康知識及技能。



## 供應商廉潔管理

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

我們要求供應商避免任何形式的貪污、勒索和賄賂，並向本集團披露作為合作供應商可能存在的利益衝突信息。我們對供應商商業道德的考察貫穿履約過程，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，2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，我們在供應商管理和交流會議上對供應商進行反貪腐培訓與意識宣貫，並明確投訴、舉報通道。我們於報告期內增加了二維碼一鍵舉報，進一步保障行為準則的施行與監督。2022年10月，本集團對中國大陸區域供應商開展線上供應商廉潔培訓，人均受訓時數達到0.99小時，總培訓覆蓋率達到95%，關鍵供應商培訓覆蓋率達到100%。

### 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

### 二維碼掃碼一鍵舉報



## 可持續理念傳遞

### ◎ 負責任採購

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



### Club Med 責任採購措施

Club Med 發佈《海鮮章程》等採購章程，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：

#### 致力於提供環境友好產品

- 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 Plastics」項目，在所有度假村消除一次性塑膠產品的使用，優選可重複使用的和無塑膠成分的替代產品

#### 致力於保護供應鏈的生物多樣性與動物福利

- 到 2025 年底，在歐洲、巴西和美國境內的度假村提供 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 2023 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

### ◎ 本地採購

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

更多本地採購的實踐案例請參考本報告《社區賦能》章節。

本集團旗下 Club Med 已作出到 2030 年，**50%** 的新鮮食材採購自本地來源的承諾。報告期內本集團中國區域本地採購比例達到 **69.21%**，Club Med 本地採購比例達到 **89%**。



## 合作共贏

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

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

### 責任採購研討會

報告期內，復星旅文參加了由復星全球供應鏈中心主辦，以「生態協同、責任乘長」為主題的責任採購研討會，與生態夥伴共同探討推動陽光責任採購，助力可持續供應鏈建設。研討會同時邀請責任採購方面行業領軍人物分享了復星內外部的優秀實踐，並展開深入討論。

復星旅文在責任採購研討會上積極建言，分享我們秉承「度假讓生活更美好」的使命和可持續供應鏈管理理念，即「通過對生態合作夥伴迭代升級和本地化區域採購在提升供應鏈韌性的同時，履行社會責任；成本與可持續不應該是對立的關係，而應從全生命週期成本的角度來評估。」





# 07

## 回饋社會

秉承「度假讓生活更美好」的企業使命，复星旅文以可持續發展為原則，積極承擔社會責任，持續創造價值。

复星旅文致力於與社會共享發展。我們依託產業生態體系，關注鄉村、社區和城市要求，結合鄉村及社區原有的資源稟賦，進行文旅產品的設計和塑造，積極助力鄉村振興，推動城鄉產業深度融合。同時，我們積極開展公益項目，通過支援抗疫、促進健康、關愛兒童、提升教育等公益活動，助力民生發展，回饋社會。

143 社區賦能

145 文化尊重

148 公益慈善



## 2030可持續發展目標進度追蹤

## 目標

- 持續提升本地化僱傭及採購
- 促進本地文化溝通

## 2022 進展

- 持續開展健康扶貧、關愛兒童、教育計畫、文化保護等公益慈善活動，公益累計資源投入約 409 萬元、累計時間投入近 6,000 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

## 社區賦能

我們致力於通過自身的產品與服務促進社會和諧，增添家庭幸福生活，走向共同富裕。2022 年，我們繼續在「共同富裕」理念下開展工作，結合當地社會與文化現狀，持續助力文旅產業升級，賦能當地社區，帶動民生與經濟發展。

## 鄉村振興

我們借助麗江復遊城項目，結合鄉村原有的資源稟賦，促進當地經濟和民生的發展，推進當地基礎設施建設，助推鄉村振興。

## 麗江復遊城助力鄉村振興

## 促進經濟民生發展

我們持續推動麗江當地特產線上售賣，報告期內，我們推出的「麗子拾」及其他當地品牌正式上線托邁酷客生活方式平台，將當地特產推廣全國。此外，我們致力於提升麗江當地就業，Club Med 麗江度假村為當地提供了近 200 個崗位，有效地促進了當地經濟民生的發展。

## 帶動基礎設施建設

復遊城項目建設過程中為當地鋪設污水管網和燃氣管網，改變了白沙沒有污水管網和燃氣管網的歷史，結束一直以來當地直排污染的做法，極大地提升了當地居民的生活質量和生活便利。

## 社區共建

我們在全球化佈局中，積極推動不同地區員工的本地化進程，充分利用本集團的全球資源幫助解決本地就業問題。此外，我們致力於與當地社區協同發展，優先選用本地食材與原料。

## Club Med 賦能當地社區

Club Med 持續賦能當地社區，致力於通過本地僱傭和本地採購消除本地貧困、提升本地農民技能、促進土地可持續使用、提升農場基礎設施、促進農村性別平等、為顧客提供當地綠色、環保的產品，並降低溫室氣體排放。Club Med 承諾到 2030 年，50% 的新鮮食材採購來自本地供應商。

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。2022 年，Club Med 為 396 家小型農場提供支援，累計近 2,000 名農民受益，超過 200 公頃土地投入生態農業種植，且每個項目平均種植的作物達 20 種。自 2018 至 2022 年底，該項目已在 7 個國家的 11 個度假村開展。Club Med 已累計提供資金 1,392,000 歐元，通過生態農業累計種植 7,154 噸作物，其援助的小型農場已累計為 Club Med 提供超過 416 噸農產品。

度假村周邊農民因疫情影響而導致收入損失，為了幫助他們渡過難關，Club Med 從 2020 年起在塞內加爾和印尼與本地組織合作，購買本地農產品並分發給本地居民。2021-2022 年，Club Med 累計購買了 43,000 歐元的產品，惠及近 17,000 名當地農民。同時，Club Med 將購買的農產品分發給超過 1,000 個當地弱勢家庭。



提供資金 **1,392,000** 歐元

種植 **7,154** 噸作物

提供超過 **416** 噸農產品

購買了 **43,000** 歐元的產品

惠及近 **17,000** 名當地農民



## 文化尊重

文化是文旅產業的靈魂，復星旅文的發展離不開多元文化的絢爛。我們始終把尊重、了解、保護和傳承本地文化置於項目重心，尊重當地的生態環境、文化歷史、生活方式，做到融入、融合、彼此適應，在保護中傳承當地文化。

## 文化保護

我們通過文旅融合積極發揮文化遺產的社會及文化價值，「讓文化遺產活起來」。

復星旅文認識到肩負的傳統文化保護與傳播的使命，我們在項目設計開發階段充分挖掘當地文化發展的內在肌理，深耕內蘊的同時尋求創新，不斷地將傳統文化融入到旅遊度假產品中，打造傳統文化相關活動，豐富旅遊項目的文化內涵，同時保護和合理開發當地獨特的環境生態，讓全球公民共享當地文化記憶與故事。

### Club Med 文化保護措施

Club Med 度假村的打造一直深受當地文化的影響，從建築、裝飾、植被、美食等方面都可以感受到濃郁的地方風情。度假村內提供的活動項目也會融入當地特色，比如安排舞蹈、烹飪和語言課程、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，我們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 發現之旅修訂了導遊手冊，並安排導遊參加培訓，分享在尊重文化、人和環境保護方面最佳做法。

### Club Med 麗江度假村守護傳統文化

Club Med 麗江度假村將始終堅持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，致力於將麗江本土的非遺文化、生態文化和民俗文化的精粹進行提取並進行藝術再創作，展現了紮染、自然胸針、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。

此外，度假村積極舉辦當地文化宣傳活動。報告期內，舉辦了「雲南山系生活方式新年藝術展」、「看見不一樣的麗江暨三多節」、「麗江非遺文化暨戶外運動節」等一系列活動，讓遊客了解到當地納西族等少數民族文化。



## 文化傳承

太倉復遊城通過創意方案，結合城市歷史文化，達到對社會效益和商業效益的兼顧。太倉復遊城項目鄰近鹽鐵塘 - 新瀏河水域，擁有獨特的地理位置和歷史文化。我們積極參與太倉政府城市文化旅遊規劃項目，提出打造水上項目建議書，即以「船」為載體，以「水上遊線」為組織方式，打造主客共用的「水上會客廳」。太倉復遊城通過水上遊線項目傳承城市歷史文化、展示城市風貌、並帶動全域旅遊發展。

### 太倉復遊城傳承城市文化

#### 尋根城市歷史

展示因「水」而生的城市  
體現「水」的特色  
促進文化傳承



#### 展示城市形象

促進城市各板塊聯結  
展示城市濱河形象  
全面提升太倉城市旅遊形象



#### 復遊城引擎帶動

豐富旅遊內容，創新產品形式  
以引擎項目帶動全域旅遊發展  
增加就業崗位，提供就業機會



## 公益慈善

本集團自成立以來，一直致力於回饋社區，積極投身公益事業。我們堅持通過撬動企業資源助力公益事業發展，通過支援抗疫、促進健康、關愛兒童、提升教育等公益慈善活動，向全球傳遞快樂和幸福。

報告期內，本集團在公益事業方面的投入如下：

公益事業投入	2022 年
累計時間投入 (小時)	5,993.5
累計資源投入 (元)	4,093,349
其中：現金捐贈 (元)	3,268,797
其中：實物捐贈 (元)	824,552





## 支援抗疫

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

### 助力抗擊疫情

報告期內，吉林、上海和海南三地突發疫情。2022年3月，Club Med 在吉林和時間賽跑疏散被困客人。我們聯絡資源推進對 Club Med 住店客人及員工的3輪核酸檢測，並在全市交通停滯的情況下，協調到4輛大巴護送所有客人安全離吉。同時，整合社會資源，突破區域交通封控，2,230公里馳援33,340份抗原試劑及時抵達吉林市，襄助吉林抗疫。



4月，上海進入全域靜態管理模式，復星旅文旗下品牌托邁酷客憑藉自身數字化平台及渠道對接能力，拉通復星大家庭資源，組織抗疫物資特供，並發起「上海社區訂菜服務團長招募」，解決上海人民買菜難問題。

此外，復星旅文特別企劃了《新生嚮往 春暖花開——復星旅文雲上公益音樂會》，在疫情封控下的特殊時期，用最平實的視角、最溫暖的歌聲，治癒彼此的心靈，帶領大家雲遊世界。



8月，三亞亞特蘭蒂斯針對三亞臨時性全域靜態管理，積極回應政府號召，為滯留旅客提供5折續住、餐飲優惠套餐、積極聯絡返程等服務與說明。同時，度假區繼續嚴格落實疫情防疫舉措，保障消費者的健康和 safety。與此同時，復星旅文聯合復星公益基金會馳援三亞，多次向三亞市紅十字會捐贈物資。共捐贈 N95 防護口罩 2 萬件、防護服 4,000 件，醫用隔離靴套 4,000 件，速幹衣 4,000 件，冰袋 16,116 件，為打贏疫情防控阻擊戰貢獻力量。



## 促進健康

在企業快速發展的同時，復星旅文致力於促進社會健康事業發展。

復星旅文持續支持復星基金會鄉村醫生項目，關注基層醫生，創辦鄉村醫生項目，以提高鄉村醫生的專業能力、為村醫創造良好的執業條件。

2022年，我們通過復星基金會累計捐贈 121,970.64 元，為海南省五指山市、瓊中縣、保亭縣等地衛生室捐贈藥品櫃、電腦、理療儀、慰問金等，助力提升當地衛生室醫療環境。此外，我們亦積極走訪鄉鎮衛生所、衛生室，向村醫建檔並贈送重大疾病險，為村醫提供保障。



通過復星基金會累計捐贈

121,970.64 元



此外，為致敬所有奮鬥在抗「疫」一線的醫護工作者們，2022年3月起至2022年12月31日，三亞亞特蘭蒂斯為海南省的醫護工作者們提供了免費遊玩水族館和水世界的專享暢遊福利。海南省醫護人員憑有效證件，即可免費暢遊亞特雙園。



## 關愛兒童

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

Club Med 為高風險國家和地區的度假村的接待人員制定未成年客人識別程序，定期更新並定期對員工進行培訓，保障兒童安全。同時，Club Med 致力於打擊旅遊業中對兒童的性剝削。Club Med 從 2005 年開始與非政府組織 ECPAT 簽署合作協議，並聯合發佈了反對兒童性剝削倡議的宣傳單，定期寄往會前往高風險地區度假村的客人。近幾年來，Club Med 已使用更加可持續的電子宣傳單替代紙質宣傳單。



### 補充資料



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



三亞亞特蘭蒂斯於 2022 年 2 月舉辦慈善義賣活動，將義賣所得捐獻給三亞光明連接腦殘疾兒童中心，並鼓勵員工進行探望，幫助兒童在未來融入社會生活。



此外，為了讓更多人關注到鄉村兒童，2022 年「99 公益日」期間，复星旅文組建「复星旅文快樂戰隊」為「雲彩盒 | 流動藝術課堂」和「關愛豆蔻計劃」項目籌款，分別為鄉村孩子帶去豐富有趣的藝術課堂以及為鄉村女孩帶去生理期關愛包和課程的同時，讓更多人了解並關注鄉村兒童的健康成長。复星旅文在兩個計劃中分別籌得人民幣 6,395.11 元及 11,794.34 元。



## 教育計劃

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

### 麗江復遊城支持兒童教育

報告期間，麗江復遊城邀請麗江市玉龍村白沙鎮玉龍完小全體師生參加項目體驗；向在校學生捐贈包括文具、衣物、學習用具等助學物資，共計 5,600 元；並在教師節邀請全體教職工到麗江復遊城項目參觀體驗。





### 迷你營「百個圖書館」

報告期間，迷你營持續發起「百個圖書館」公益夢想家計劃，培養小朋友的公民意識和社會責任心。讓小朋友在公益實踐中，助力彼此的成長，通過實際工作來解決現實世界的問題。

內容包括：

從零開始自設自建一座未來圖書館，為鄉村同齡人設計完整的捐贈計劃；

點亮迷你營「百個圖書館」星火之光，通過圖書館捐贈建立城市學校與鄉村學校之間的聯結。

截至本報告期末，已建造 3 座公益圖書館並建造了昆山營作為迷你營長期公益驛站，2021-2022 年累計捐贈圖書 1 萬餘冊。



3 座  
公益圖書館



1 萬  
餘冊圖書

## 員工參與

我們激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。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。2022 年，Club Med 向基金會捐款 442,000 歐元，300 餘個 GO® 和 GE 參與了 20 個國家的近 250 個基金會項目。此外，GO® 和 GE 還在非工作時間通過基金會提供志願服務，並提供工資互助捐款。

報告期間，多個 Club Med 中國度假村慶祝了國際婦女節和植樹節。團隊一起踐行了很多有趣的活動，提升社會意識，為當地的員工傳遞愛心與關懷。Club Med 安吉度假村不斷鼓勵員工們參與陽光農場的春日耕作，為可持續的發展方式做出貢獻，同時增強團隊凝聚力，傳播品牌的可持續形象。



Club Med 向基金會捐款 **442,000** 歐元

**300** 餘個 GO® 和 GE 參與了

**20** 個國家的近 **250** 個基金會項目



Club Med 植樹節員工活動



Club Med 陽光農場



## 附錄

### ESG報告索引

層面	描述	章節名稱	頁碼
A1	排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環境承諾與管理方針	67
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	氣候變化與能源 本集團產生的廢水及廢氣對環境無實質性影響，故未披露其數據	72
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量及密度。	氣候變化與能源	72
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	排放物管理	96
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	排放物管理	96
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	環境承諾與管理方針 氣候變化與能源 排放物管理	67 72 96
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境承諾與管理方針 排放物管理	67 96
A2	資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	氣候變化與能源 水資源使用	72 84
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	氣候變化與能源	72
A2.2	總耗水量及密度。	水資源使用	84
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	氣候變化與能源	72
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	水資源使用	84
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位占量。	本集團運營過程中不涉 及包裝材料的使用	/

層面	描述	章節名稱	頁碼
A3	環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	環境承諾與管理方針	67
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	生態保護	90
A4	氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	氣候變化與能源	72
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	氣候變化與能源	72
B1	僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	構建多元職場	108
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	構建多元職場	108
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	構建多元職場	108
B2	健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	提升幸福指數	121
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	提升幸福指數	121
B2.2	因工傷損失工作日數。	提升幸福指數	121
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	提升幸福指數	121

層面	描述	章節名稱	頁碼
B3	發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	助力員工成長	114
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	助力員工成長	114
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。	助力員工成長	114
B4	勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	構建多元職場	108
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	構建多元職場	108
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	構建多元職場	108
B5	供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	責任採購	131
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應鏈管理	129
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及相關執行及監察方法。	供應鏈管理	129
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	責任採購	131
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	責任採購	131
B6	產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	安全保障 信息安全與隱私保護 責任文旅	43 51 59
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。	本集團未涉及產品回收程序	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	品質提升	53
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	行為準則與合規	22
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	品質提升 本集團未涉及產品回收程序	53
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	信息安全與隱私保護	51

層面	描述	章節名稱	頁碼
B7	反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	行為準則與合規	22
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	行為準則與合規	22
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	行為準則與合規	22
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	行為準則與合規	22
B8	社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	回饋社會	143
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）。	社區賦能 文化尊重 公益慈善	143 145 148
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區賦能 文化尊重 公益慈善	143 145 148



## 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	構建多元職場	108
	2-8 員工之外的工作者	/	/
	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	企業管治	17
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	可持續發展管治	32
	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發展報告中的作用	可持續發展管治	32
	2-15 利益衝突	企業管治	17
	2-16 重要關切問題的溝通	可持續發展管治	32
	2-17 最高管治機構的共同知識	可持續發展管治	32
	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	17 114
	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	董事長致辭 董事會聲明	05 07
	2-23 政策承諾	2030 可持續發展目標及進展 可持續發展管治	31 32
	2-24 融合政策承諾	可持續發展管治	32
	2-25 補救負面影響的程序	利益相關方溝通	35
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	行為守則與合規 構建多元職場 責任採購	22 108 131
	2-27 遵守法律法規	無重大違規事件	/
	2-28 協會的成員資格	生態保護 排放物管理	90 96
	2-29 利益相關方參與的方法	利益相關方溝通	35
	2-30 集體談判協議	構建多元職場	108

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI3: 實質性 議題	3-1 確定實質性議題的過程	實質性評估	37
	3-2 實質性議題清單	實質性評估	37
	3-3 實質性議題的管理	關於我們 可持續治理 責任運營 關愛地球 多元平等 協同發展 回饋社會	13 29 43 67 108 129 143
GRI201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	亮點績效	09
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候變化與能源	72
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	提升幸福指數	121
	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 基礎設施投資和支持性服務	社區賦能	143
	203-2 重大間接經濟影響	社區賦能 公益慈善	143 148
GRI204: 採購實踐	204-1 向當地供應商採購的支出比例	責任採購 社區賦能	131 143
	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	行為守則與合規	22
GRI205: 反腐敗	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	行為守則與合規	22
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	行為守則與合規	22
	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	/
GRI207: 稅務	207-1 稅務方針	行為守則與合規	22
	207-2 稅務治理、控制及風險管理	行為守則與合規	22
	207-3 與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	/	/
	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 所用循環利用的進料	不適用	/
	301-3 再生產品及其包裝材料	本集團運營過程中不涉及包裝材料的使用	/

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	氣候變化與能源	72
	302-2 組織外部的能源消耗量	氣候變化與能源	72
	302-3 能源強度	氣候變化與能源	72
	302-4 降低能源消耗量	氣候變化與能源	72
	302-5 降低產品和服務的能源需求	氣候變化與能源	72
GRI303: 水資源和 污水	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	水資源使用	84
	303-2 管理與排水相關的影響	排放物管理	96
	303-3 取水	水資源使用	84
	303-4 排水	排放物管理	96
	303-5 耗水	水資源使用	84
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	90
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	未造成重大影響	/
	304-3 受保護或經修復的棲息地	生態保護	90
	304-4 受運營影響的棲息地中已被列入世界自然保護聯盟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	氣候變化與能源	72
	305-2 能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	氣候變化與能源	72
	305-3 其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	氣候變化與能源	72
	305-4 溫室氣體排放強度	氣候變化與能源	72
	305-5 溫室氣體減排量	氣候變化與能源	72
	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	/
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	96
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	排放物管理	96
	306-3 產生的廢棄物	排放物管理	96
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	排放物管理	96
	306-5 進入處置的廢棄物	排放物管理	96
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	責任採購	131
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	責任採購	131

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
GRI401: 僱傭	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	構建多元職場	108
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	提升幸福指數	121
	401-3 育兒假	構建多元職場	108
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	安全保障 提升幸福指數	43 121
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	提升幸福指數	121
	403-3 職業健康服務	提升幸福指數	121
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	利益相關方溝通 提升幸福指數	35 121
	403-5 工作者職業健康安全培訓	安全保障 提升幸福指數	43 121
	403-6 促進工作者健康	提升幸福指數	121
	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	提升幸福指數	121
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	提升幸福指數	121
	403-9 工傷	提升幸福指數	121
	403-10 工作相關的健康問題	提升幸福指數	121
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	114
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	助力員工成長	114
	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	114
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 構建多元職場	17 108
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	/	/
GRI406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	構建多元職場	108
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	構建多元職場 責任採購	108 131
GRI408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	構建多元職場 責任採購	108 131



## 詞彙釋義

簡稱	全稱
水族館	三亞亞特蘭蒂斯的失落的空間水族館
三亞亞特蘭蒂斯	本集團設於中國海南省三亞海棠灣國家海岸的旅遊目的地
審核委員會	董事會審核委員會
床位接待能力	酒店開放運營期間的可用床位數量（不考慮實際入住量）床位接待能力
董事會	本公司董事會
BREEAM	英國建築研究院環境評估方法
Casa Cook International	Thomas Cook 旗下一個屢獲殊榮的精品酒店品牌，專注於設計美學、高質量餐飲，為客人打造舒適幸福的體驗
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「一價全包式」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，面對中國市場提供週末度假及 MICE 服務，以滿足中國遊客日益增長的休閒度假需求
本公司或公司	复星旅游文化集团（前稱复星旅游文化集团（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
企業管治守則	《上市規則》附錄十四所載《企業管治守則》
董事	本公司董事
EarthCheck	地球測評
EBITDA	除利息、稅項、折舊及攤銷前盈利
EHS	環境、健康與安全
EHSQ	環境、健康、安全與質量
ESG	環境、社會及管治
ESG 委員會	董事會 ESG 委員會
ESG 報告、本報告、報告	复星旅遊文化集團 2022 年環境、社會及管治報告
ESG 報告指引	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》
FOLIDAY	本集團的全球生態系統，包括其在商業上相互關連的業務，提供一系列旅遊及休閒相關服務
復遊城	本集團大型綜合旅遊目的地的品牌名
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

GRI 標準	披露項	章節名稱	頁碼
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	構建多元職場	108
		責任採購	131
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	安全保障	43
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、影響評估和發展計劃的運營點	責任文旅	59
		社區賦能 公益慈善	143 148
	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	責任採購	131
		414-2 供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	責任採購
GRI415: 公共政策	415-1 政治捐助	無政治捐贈	/
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	安全保障	43
		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: 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	責任文旅	59
		責任採購	131
		417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	未發生相關事件
	417-3 涉及營銷傳播的違規事件	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數據的經證實的投訴	未發生相關事件	/

## 讀者意見反饋表

感謝您閱讀本集團《2022年環境、社會及管治報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，本集團誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫反饋表，並通過以下任意方式回饋給本集團：

電子郵件：holiday.esg@fosun.com

您對本集團環境、社會及管治報告的總體評價：

極其滿意  非常滿意  滿意  不太滿意  不滿意

您對本集團履行經濟、社會、環境責任的評價：

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

您認為本報告能否反映本集團的 ESG 責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映  能較好反映  能一般反映  不太能反映  不能反映

您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

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

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是  一般  否

您對本集團 ESG 工作和本報告的其他意見和建議：

---



---



---



---

簡稱	全稱
復星基金會	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。
復星集團	復星國際有限公司及其附屬公司
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®。
GHG	溫室氣體
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。
尊享會員	Club Med 尊享會員忠誠度計劃的會員
Green Globe	綠色地球
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》
HACCP	危害分析與關鍵控制點
聯交所	香港聯合交易所有限公司
LEED	能源與環境設計先鋒
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
MSCI	摩根士丹利資本國際公司（明晟）
提名委員會	董事會提名委員會
疫情、新冠疫情	新型冠狀病毒疫情
薪酬委員會	董事會薪酬委員會
報告期	2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日
SDGs	聯合國可持續發展目標
SHH	安全、衛生及健康
SOP	標準作業程序
戰略委員會	董事會戰略委員會
附屬公司	具有公司條例第 15 條所賦予的涵義（香港法例第 622 章）
TCFD	氣候相關財務信息披露工作組
本集團、復星旅文集團、我們、復星旅文	本公司及其於相關時間的附屬公司，或倘文義所需，就本公司成為現有附屬公司的控股公司前的期間，指該等附屬公司或其前身公司（視乎情況而定）經營的業務
Thomas Cook、托邁酷客	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





**复星旅文**  
FOSUN HOLIDAY