



同程藝龍

# 2018 環境、社會及管治報告

## ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

同程藝龍控股有限公司  
(於開曼群島註冊成立的有限公司)  
股份代號：0780.HK



# 目錄

- 02 關於本報告
- 03 關於同程藝龍
- 04 責任治理、強化溝通
- 07 客戶第一、極致體驗
- 14 創新進取、共同成長
- 22 崇德向善、熱心公益
- 24 綠色辦公、節能環保
- 27 附錄I —《環境、社會及管治報告指引》內容索引
- 30 附錄II — 讀者意見反饋



# 關於本報告

## 報告說明

本報告是同程藝龍控股有限公司（「同程藝龍」、「公司」或「我們」）發佈的第一份環境、社會及管治（「ESG」）報告（「本報告」），旨在系統地展示我們於2018年度在產品責任、員工關愛、社區投資及環境保護方面的管理措施和實踐，並對各方重點關切的ESG議題進行著重討論。

## 報告範圍

本報告為年度報告，時間跨度為2018年1月1日至2018年12月31日（「報告期」），涵蓋我們的主要業務。除另有說明，本報告之環境範疇的關鍵績效指標涵蓋同程藝龍位於蘇州、合肥及北京的主要辦公場所。

## 編寫標準

本報告撰寫參照香港聯合交易所有限公司（「香港聯合交易所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》。

## 數據說明

本報告內所有數據均來自相關統計報告、正式文件。同程藝龍保證本報告中相關數據的客觀性和真實性。

## 報告獲取

本報告以電子版發佈，可在同程藝龍官網（<http://www.tcelir.com/cn/>）及香港聯合交易所網（<https://www.hkex.com.hk/>）查詢。

## 聯繫方式

地址：中國江蘇蘇州工業園區裕新路188號同程大廈

郵箱：[tcelir@ly.com](mailto:tcelir@ly.com)

電話：86-512-85661416

# 關於同程藝龍

## 公司介紹

同程藝龍是中國在線旅遊行業的創新者和市場領導者，由中國領先的在線旅行平台同程網絡及藝龍合併而成。作為一個滿足用戶旅遊需求的一站式平台，秉持「讓旅行更簡單、更快樂」的使命，我們通過騰訊旗下平台、移動應用程序及網站在內的線上平台為用戶提供幾乎涵蓋旅遊所有方面的全面創新產品和服務選擇，包括交通、住宿預訂及各種配套增值旅遊產品及服務，旨在滿足用戶在整個旅途中不斷變化的需求。

作為科技驅動型公司，同程藝龍借助大數據及人工智能，更好地瞭解用戶偏好和行為，向用戶提供定制化產品及服務。透過對用戶體驗及先進技術能力的深入瞭解，同程藝龍致力於提升消費者的在線旅遊服務體驗，使得旅遊過程更方便、更具個性化及更愉快。

## 公司文化

我們的使命：讓旅行更簡單、更快樂

我們的願景：成為在線旅行服務領跑者

我們的價值觀：客戶第一、創新進取、正直誠信、合作共贏

## 社會認可

獎項名稱	頒發機構
《中國旅遊影響力調查2018》 中國線上線下旅遊品牌影響力第四名	中國社會科學院輿情實驗室、中國旅遊報社、人民網輿情數據中心等
2018年度公益創新獎	2018(第八屆)中國公益節組委會
「全國六西格瑪項目發表與研修活動示範級技術成果」 以及專業級技術成果獎	中國質量協會
微信力量 — 年度智慧服務獎	微信
金港股「最具價值TMT公司」以及「最受投資者歡迎新股公司」獎	智通財經和同花順財經
2018踐行消費者至上示範企業	中國消費者報社
2018亞洲旅遊紅珊瑚「最佳旅遊服務平台」	《21世紀經濟報道》與南開大學
2018中國年度影響力品牌	中國企業報、中國改革報
2018中國品牌影響力100強	中國企業報、中國改革報
2018年在線旅遊行業年度最佳客服獎	21CN聚投訴

# 責任治理、強化溝通

「成為在線旅行服務領跑者」是同程藝龍發展的願景，亦是我們追求可持續發展的驅動力。我們致力為各個利益相關方創造價值，建立嚴格的供應商甄選機制，全面提升客戶服務質量，為員工提供良好的工作場所，並積極回饋社會。



## 規範管理、全面履責

同程藝龍已建立了由董事會、高級管理層及工作小組組成的 ESG 管理架構：

董事會支持公司對於履行 ESG 責任所作的承諾，對公司的 ESG 策略及匯報承擔全部責任，並定期審閱相關事宜並審批年度報告；

高級管理層負責評估及釐定有關 ESG 的風險，確保公司設立合適及有效的 ESG 風險管理及內部控制系統，向董事會匯報 ESG 相關的風險與機遇，並提供有關 ESG 系統是否有效的確認；

為了全面開展 ESG 的管理工作，我們成立由公司主要部門組成的 ESG 工作小組，負責執行公司的 ESG 管理政策，開展 ESG 管理工作，並向高級管理層匯報 ESG 工作進展。

## 多元渠道、良性溝通

同程藝龍的主要利益相關方包括股東與投資者、監管機構、媒體及非政府組織、合作夥伴、用戶、員工及社區。我們重視與利益相關方的溝通交流，通過多種有效渠道瞭解其在 ESG 方面的期望和訴求，作為我們制定 ESG 策略的重要參考。

利益相關方	訴求	溝通方式
股東與投資者	投資回報 信息披露 合規經營	年報、財務報表和公告 投資者簡報 公司網站 會議、路演及投資者峰會
監管機構	合規經營 依法納稅 貢獻社會	直接溝通 企業論壇 研討會和工作坊
媒體及非政府組織	推動行業發展 保證合規宣傳 傳遞品牌價值	社交媒體 官方網站 新聞發佈會 會議溝通
合作夥伴	公平公正 合作共贏	業務溝通 定期會議 實地考察 評估及考核
用戶	保障個人隱私 保障服務品質 完美旅行體驗	客戶端、官方網站 客服熱線 顧客滿意調查 社交媒體
員工	保障員工權益 職業健康及安全 改善員工福利 平等機會及多元化	事業群政委 工會 內部會議 績效考核
社區	積極投身公益 傳遞正能量	公司網站 大眾傳媒 社交媒體



### 系統評估、重點關注

同程藝龍通過內部利益相關方徵集、外部諮詢第三方專業機構、與 ESG 相關標準對標等方式確定了 15 個 ESG 議題。我們通過調查問卷在公司內部開展實質性評估，確定各議題的重要程度，並將評估結果作為公司制定 ESG 管理戰略及編制 ESG 報告的重要參考。

業務運營					優化供應商合作	維護知識產權	保證客戶安全	提供優質服務	誠信合規經營	保護客戶隱私	保障網絡安全
員工成長			禁止童工與強制勞工	多元化與平等機會	保護員工健康	保障員工權益	促進職業發展				
熱心公益		慈善公益活動									
節能環保	減少排放	節約資源									

一般議題

重要議題

# 客戶第一、極致體驗

秉持著「客戶第一」的價值觀，同程藝龍致力於為多元化的用戶提供極致旅行體驗，精准把握貫穿旅行全過程的客戶需求，使旅途更加便利、個性化及舒適愜意。我們通過嚴謹的信息安全保障手段保證服務的穩定及用戶個人信息的安全，通過嚴格的甄選方式選取旅遊服務供應商，通過高效的管理手段提升配套增值服務，為用戶提供完美旅途。

## 服務穩定、安全保密

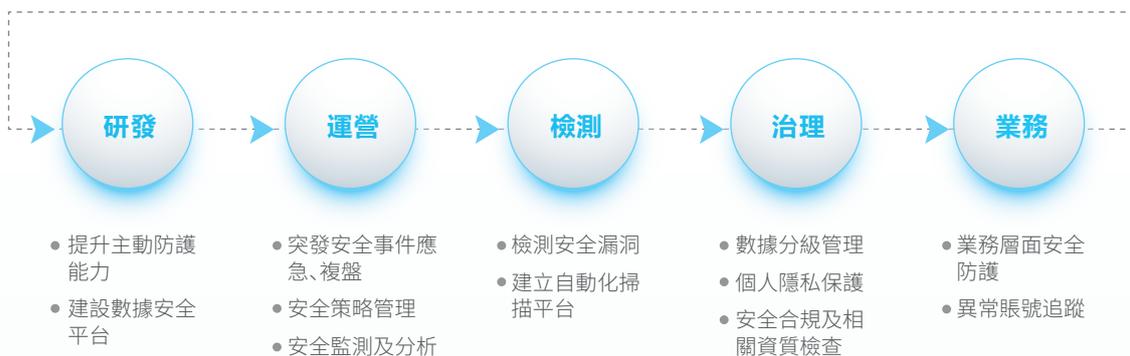
### 提升信息技術

作為科技驅動型公司，同程藝龍投入大量資源組建經驗豐富的技術專業人員團隊，並建立自有的技術基礎設施，以滿足我們在平台運營、數據搜集與分析、產品開發和用戶服務等多方面的業務需要。

快速且準確的處理能力是在線預訂服務的關鍵。通過雲計算和存儲，我們在不降低準確度的同時快速向用戶提供大量搜索結果。我們配備高度可擴展的技術基礎設施以適應快速增長的用戶基礎和日益豐富的產品種類。我們信息技術的另一重心是自動化，使我們能與旅遊服務供應商建立直連，旅遊服務供應商可將其自有系統整合至我們的平台，以管理定價及存貨並實時確認我們的預訂。

### 保障信息安全

作為科技驅動型企業，信息安全是我們業務穩定運營的基礎。我們已成立信息安全委員會作為公司信息安全管理最高組織，從研發、運營、檢測、治理及業務等角度全面提升信息安全管理能力。此外，同程藝龍圍繞《中華人民共和國網絡安全法》與《互聯網安全保護技術措施規定》等信息安全要求，結合經營戰略，通過執行《同程藝龍信息安全組織管理制度》建立相應的安全機制，解決信息安全問題，強化信息安全文化。

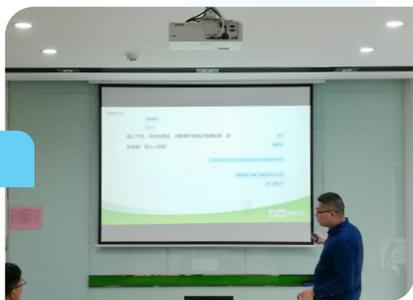


我們採取了合適的管理、技術及物理安全措施，參照國內外信息安全標準及最佳實踐建立與業務發展相適應的信息安全保障體系：

- 採用模塊化的網絡設計，針對不同的功能區域建立不同級別的安全防護，形成「核心 - 邊緣」的結構特性，保證核心區的高可靠性和高性能；
- 根據不同模塊的功能性對用戶權限進行限制，並通過防火牆做精細化的策略管控，以形成完善的網絡安全佈局；
- 建立完備的數據備份策略；
- 通過舉辦信息安全培訓、張貼宣傳標語及安全攻防演練等方式向員工強調信息安全的重要性，提升員工的安全意識，營造信息安全文化氛圍。

目前，同程藝龍已經取得第三方支付行業數據安全標準(PCI-DSS)認證，標誌著我們的安全合規性已達到業界領先水平。

### 「安全週」信息安全意識培訓



2018年10月22日至26日，同程藝龍開展了為期一週的信息安全週活動，向員工科普國內外前沿安全知識，講解辦公網安全信息洩露案例，幫助公司員工樹立信息安全保護意識，並進行了安全事件應急響應演練，模擬安全入侵事件，還原真實的應急止損流程。

### 保護用戶隱私

同程藝龍在為用戶提供便捷服務的同時，不可避免地需要獲取大量的客戶隱私數據。我們深知信息時代隱私數據保護的重要性，並嚴格依照《信息安全技術 - 個人信息安全規範 (GB/T 35273-2017)》等相關法律法規，積極採取有效的管控措施。根據《同程藝龍數據隱私安全管理規範》，我們從數據的生命週期角度出發，針對數據產生、存儲、使用、傳輸等各個環節進行控制，保證數據的安全可控。

同程藝龍嚴格按照法規要求和「合理、相關、必要」的原則採集用戶個人信息，建立嚴密的數據安全保障體系保證客戶個人信息的存儲安全。我們將涉及用戶個人信息的業務處理操作限制在安全辦公網絡環境中，並對信息調取行為進行分級審批、日誌備份和定期檢查。同程藝龍採取安全的傳輸方式進行數據傳輸。

公司明確了各級員工的保密職責，對可能接觸到用戶信息的員工也採取了嚴格管理，監控操作，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，並與相關員工簽署保密協議。此外，我們對員工進行信息安全培訓，要求員工在日常工作中形成良好操作習慣，提升數據保護意識。



## 品質保證、放心出行

同程藝龍一直居於市場發展的前沿，致力於創造極致的客戶體驗及售後服務，推出綜合類增值產品及服務，以優良的用戶體驗在在線旅遊市場的主要環節中佔有一席之地。

## 全球嚴選、合作共贏

我們向客戶提供機票、火車票、汽車票及船票預訂服務以及旅遊保險及其他配套增值旅遊產品及服務。秉承「合作共贏」的價值觀，我們與各類供應商保持良好的合作，共同為客戶提供最佳的服務體驗。

### 機票業務

同程藝龍銷售幾乎所有中國航空公司及主要國際航空公司的機票，利用自身的數據能力幫助用戶預訂最適合其旅遊需要的航班，提供清晰、直觀的購買方式，並通過《機票供應商服務規範》等制度維護消費者的權益。

在合作初期，我們通過審核營業執照、代理資格證書、國際航空運輸協會（「IATA」）許可證書等資格文件來確認供應商的業務能力。

合作過程中，我們從服務監管和風險管控兩個方面考核供應商的票量、出票時長、回款率、投訴數量等指標，要求各供應商確保：

- 機票真實有效；
- 日均保證完成的出票量目標；
- 積極進行客戶售後服務，不推諉責任等。

我們要求供應商必須準備和執行應急預案，建立突發事件響應機制，最大程度確保用戶的順利出行。對於供應商惡意加價、更改客票等侵害用戶權益等行為，我們制定了嚴格的處罰及賠償條例，最大程度上減少用戶的損失。

此外，我們建立了明確的准入及考核機制，對供應商進行月度考核及評級，針對不同評級結果提高票款凍結比例或淘汰該供應商，實行優勝劣汰，為用戶提供更優的機票服務。

### 住宿預訂

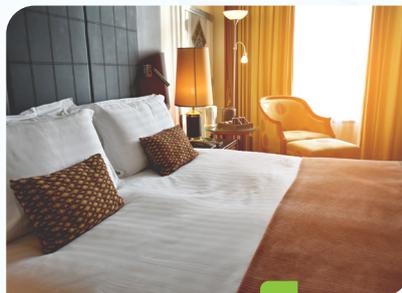
同程藝龍通過供應商向客戶提供大量酒店及非標住宿，以滿足用戶的不同住宿預算及喜好。在住宿類供應商的准入、考核管理及終止合作方面亦建立了成熟的管控體系。

我們通過業務增長、商戶資質、價格優勢和系統軟件等核心維度來綜合評判供應商，確定其合作意向，並進行營業執照、酒店經營許可和星級備案等資格文件審核。當與大型連鎖類供應商合作時，同程藝龍對其軟件系統的穩定性、接入和技術服務響應水平亦會進行嚴格考察，以明確其是否符合合作標準。

合作期間，我們對合作方的服務能力、價格優勢、合同遵守與履行、產品好評度等指標進行持續監測。我們要求供應商加強管理，定期監控用戶平台的好評度及用戶建議，並不斷改善提高，做到：

- 訂單對接流程流暢
- 訂單處理快速
- 積極解決用戶問題
- 杜絕上線違規產品

我們對供應商進行月度考核並評級，對於合作高效、價格優勢和用戶好評度高的供應商，不定期給予掛牌、前端排序、推薦及品牌推薦等獎勵；對於服務綜合指數低的，執行業務溝通整改、摘牌、關停、下線和終止合作等處罰管理措施。



### 其他交通業務

我們提供中國鐵路總公司官方線上 12306 訂票平台電子票代訂服務以及線下售票點的火車票代訂服務，為用戶提供票務配送、鐵路送餐等增值服務。我們銷售長途汽車票以滿足中國不斷增長的城際交通需求，亦向用戶提供國內航線的渡輪票訂購服務。

合作前，我們對潛在供應商進行調查，獲取相應的資格文件，以評判是否符合合作標準。合作過程中，我們對其服務流程中的各個環節進行把控，建立相應的考核指標，結合用戶評價及反饋，對供應商進行月度評估及評級分類，以最大程度保證用戶的權益。



### 創新定制、增值服務

為客戶提供豐富多元的產品及服務是我們業務運營的基礎。為了進一步保障用戶的旅程無憂，針對用戶最關心的出行場景，我們向用戶推出機場泊車、機場快速安檢、機場貴賓休息室、高鐵貴賓休息室、行程無憂、貴就賠、轉讓房和遺失保險等定制化增值服務。此外，除上述增值服務外，同程藝龍還向不同級別的會員提供專屬的價格折扣、專屬生日關懷和專屬客服等特定的會員權益。



## 快速高效、暖心客服

我們注重加強與用戶的溝通並提供一流的用戶服務。圍繞「成為在線旅行服務領跑者」這一願景，我們成立同程藝龍客服中心，以「一站式、快響應、暖服務」的服務口號，向廣大客戶提供實時高效的客戶服務。我們亦是中國首批有償邀請用戶擔當首席體驗官的 OTA 之一，以識別用戶服務的不足並幫助我們制定解決方案。



## 體系管理、專業規範

同程藝龍建立了客服中心服務委員會，針對每一個流程細節制定標準流程作業書，以從上而下的管理架構體系，最終落地為可執行的細節步驟，體現出精益求精、層層遞進的管理架構體系。

同程藝龍已於 2017 年通過國際客戶服務標準化認證機構 COPC Inc. 的認證，是中國旅遊行業第一個通過該認證的企業，標誌著我們的服務完成了從規模發展到精細化服務的轉變。同時，同程藝龍導入六西格瑪（「6-Sigma」）管理，通過科學的項目管理方式，不斷對於系統、流程、人員、服務進行優化完善，為用戶打造極致的服務體驗。

我們注重以管理手段提升客服中心服務質量，將圍繞 COPC 績效管理系統的人工質檢與引入智能語音文本分析的智能質檢相結合，在有效提升一線員工業務水平的同時，輔以智能系統的實時風險點反饋及補救，最大程度提升用戶體驗。此外，我們根據業務核心關鍵績效指標及業務重點，定期開展專項質檢，積極查漏補缺，完成客服中心服務質量的全面提升。

我們建立了完整的《客服中心標準作業程序》（「SOP」），針對不同的客服場景進行分析，制定相應的處理流程及建議話術。目前我們已建立近千條全職能知識類、數百條全職能公共規範類和全職能標準案例，並仍在不斷進行優化、校準與完善。客服中心人員可在日常工作中隨時查閱 SOP，不斷提升經驗儲備，提升服務水平。

## 變訴為金、持續改善

我們積極開展用戶體驗缺陷管理，建立線上線下的反饋渠道，對投訴風險點進行分析，實現閉環管理流程。我們收集和評估客戶的真實反饋和訴求，分析形成專題報告指導業務開展及改進，最終達到改善客戶體驗缺陷的目的。我們開展「VOC客戶之聲管理」項目，用戶可通過電話與線上客服進行主動反饋。我們亦通過週期性獲取客戶淨推薦值、短信邀評等方式邀請用戶進行評價。我們對所有反饋進行一對一核實回溯，形成閉環流轉，解決用戶問題的同時，不斷進行內部優化。此外，客戶滿意度結果以週、月報形式發佈，我們將針對異常指標不定期開展專項進行分析優化。

客服中心作為連接業務與用戶的橋樑，是同程藝龍獲取客戶感受的窗口。我們定期開展「客服說」活動，圍繞不同主題，收集客服對現有系統、流程和知識庫等提出的建議，由相應負責人跟進處理解決。

## 正直誠信、規範經營

### 營造誠信氛圍

合規高效的經營理念是高品質服務的基礎，同程藝龍堅持「正直誠信」的價值觀，建立良好的風險防控機制，在業務經營的各方面踐行高道德標準，嚴格遵守法律法規中關於防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的相關規定，對於任何形式的腐敗採取零容忍的態度，並成立了紀檢監察委員會作為管理相關事務的執行機構。

我們積極樹立廉潔、勤勉、敬業的良好企業氛圍。《陽光行為準則》和《違紀處罰實施細則》等內部文件中明確杜絕員工弄虛作假、不當獲利、行為舞弊、洩露機密等行為。員工及外部相關人員可通過舉報電郵、電話及企業微信平台等途徑舉報違反職業道德的行為或相關事件。調查屬實後，我們將依據《違紀處罰實施細則》進行嚴肅處理，並進行結果公示。此外，我們持續通過「廉潔自律宣傳日」、「新百大宣講」及播放廉潔宣傳視頻等宣傳方式，將廉潔自律的價值觀傳遞給每一位員工。

為推動行業共同發展，同程藝龍積極參與行業反腐共治，加入中國企業反舞弊聯盟及陽光誠信聯盟，通過共享失信人員和失信企業信息、共同踐行反腐承諾、拒不錄用失信人員、分享反舞弊調查案例及方法、促成企業間的聯合反腐調查等方式，與其餘共計 250 餘家企業合力反腐。





## 合規宣傳

同程藝龍積極營造正面企業形象，持續提高企業認知度、美譽度與和諧度。遵循公共關係內部管理制度要求，我們確立了公共關係管理原則及突發輿情危機事件應急處理原則，積極管理媒體關係，並建立公共關係標準操作流程。

我們亦注重廣告宣傳及視覺標誌管理，嚴格依照《中華人民共和國廣告法》制定內部文案標準，以「簡短樸素」的原則，力求真實、表義精確。我們通過《廣告發佈內部審核流程》等文件落實廣宣物料的合規審核，要求其內容遵守相關法律法規，尊重他人知識產權。我們通過《同程藝龍色標體系與規範》建立統一的視覺標識體系，提升品牌的辨識度。

同程藝龍積極推動行業發展，作為中國廣告協會重要理事成員，我們積極參與協會舉辦的各類活動，並作為活動專家、評委出席各類培訓、論壇、講座的演講嘉賓，推動廣告行業健康、積極的正向發展。

## 知識產權管理

同程藝龍嚴格依據《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國專利法》對知識產權進行維護及管理。為促進技術創新，強化核心競爭力，我們通過《專利專項激勵規範管理機制》充分調動全體員工的積極性及創造性，對員工的發明成果進行獎金及榮譽獎勵。

我們已建立完備的知識產權維護機制，可能侵權的事件均會上報至法務部，並由法務部進行侵權對比，若確實發生，即要求侵權方停止侵權行為並賠償；如屬重大侵權事件，我們將通過司法途徑維護合法權益。

## 供應鏈管理

除各類旅遊服務供應商外，我們在業務運營中亦會涉及到外包服務、資訊科技設備和辦公物資等類型的採購需求。此類供應商的選擇同樣深刻影響著同程藝龍業務運營，我們已建立完善的甄選、考核及管理機制，並在《採購管理制度》、《採購操作指引》及《採購招投標規範》等文件中落實相關要求。

我們針對不同品類的供應商設置不同的資格要求，建立供應商目錄，在甄選新供應商入庫時，我們將對部分風險較高的供應商進行實地考察。為保證供應商所提供服務的品質，採購部門會綜合使用部門的意見，對供應商的交付情況、產品質量、服務質量等方面進行評估及考核。

我們積極關注供應鏈管理過程中的環境及社會風險，將其作為選擇供應商的重要依據。針對外包服務類供應商，我們對供應商的員工生活及工作環境、僱傭常規及人員流失率、硬件及辦公場所安全等社會風險進行考核及評估，並要求供應商遵守所有適用的僱傭、安全及健康等相關法律法規。

# 創新進取、共同成長

員工是同程藝龍最寶貴的資源，是我們業務發展的基石。在「創新進取」的同程藝龍價值觀領導下，我們與員工共同營造和諧、積極及健康的工作氛圍，通過良好的培訓體系提升員工能力，助力其職業發展，共同推動業務發展。報告期內，同程藝龍被智聯招聘評為「2018中國年度最佳僱主」，被大街網評為「年度機遇僱主」，被BOSS直聘評為「王者之舟·最愛人才僱主」。

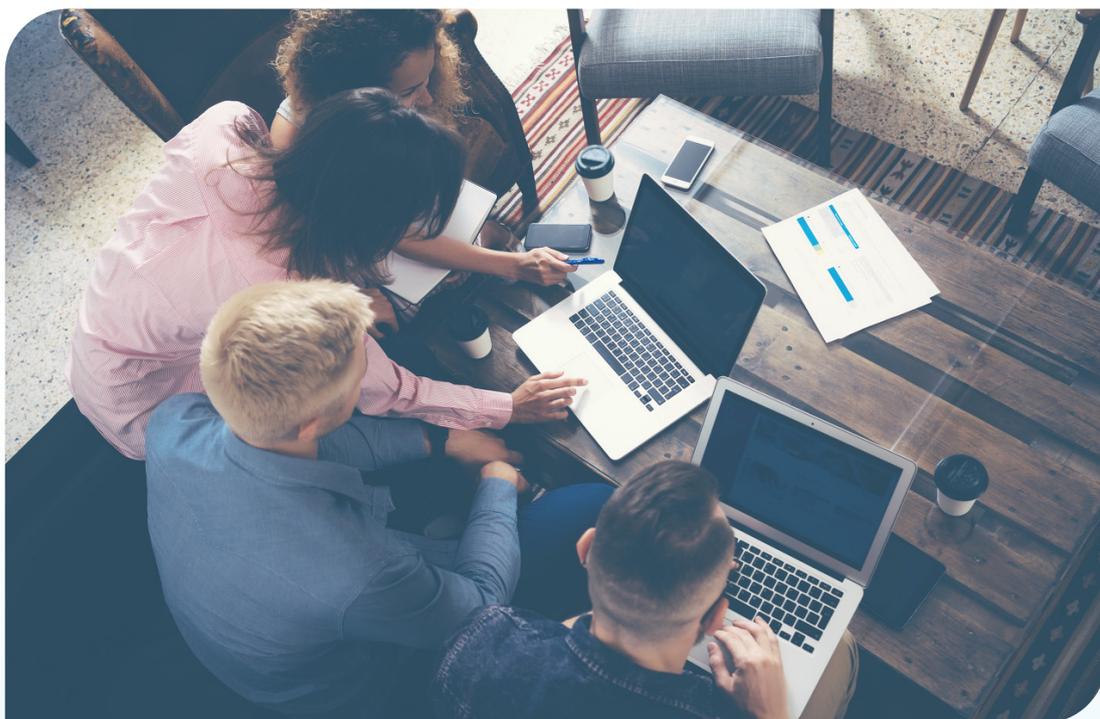
## 成就員工、協同發展

我們建立了同程藝龍職業發展體系，致力於幫助員工確定個人職業發展目標和路徑，明確階段性標準，為員工提供完善職業素養，提升職業技能的機會，促使個人發展目標與企業發展目標協調一致，實現員工與企業的共同發展。

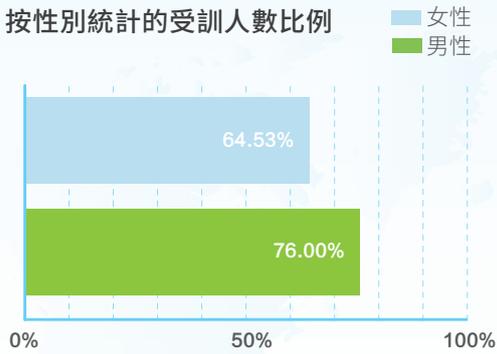
為高效規劃公司人力資源，建設專業化員工隊伍，保證員工晉升公正透明，我們成立了職業發展委員會實施專業人才標準建設、專業人才選拔和發展等工作，負責公司員工職業發展管理方針、策略的制定和重大事項的決策。

我們在《專業序列職業發展管理辦法》中明確了業務、客服、技術、產品及職能等各條線的12個崗位職級劃分及價值定位，並公示各專業職級的晉升條件及流程，為員工提供了公平、公正及公開的晉升途徑。

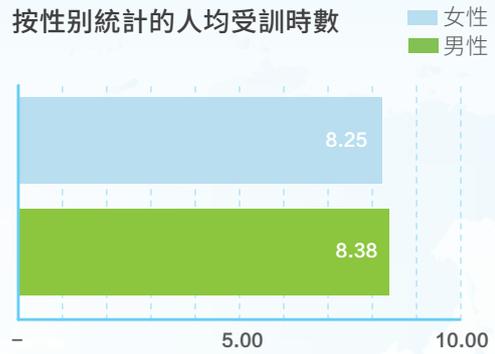
為了適應業務的高速發展，保障公司人才資源的儲備，加強服務的標準化傳達，同程藝龍建立了企業培訓基地——同程藝龍學院。我們以項目制為學習組織形式，在管理人才培養、業務銷售和技術開發等方向設計開發對應的培訓學習項目和課程。報告期內，本公司共實施六千餘次面授課程，超過21萬次線上課程學習，員工的年人均學習時長8.32小時。



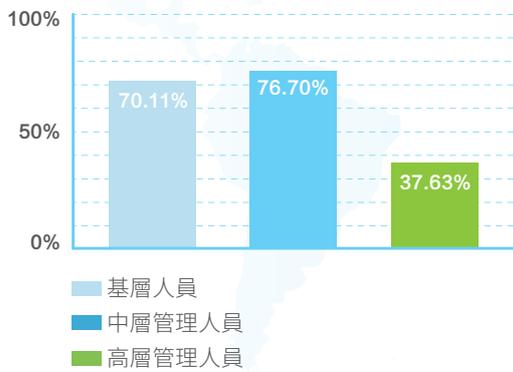
按性別統計的受訓人數比例



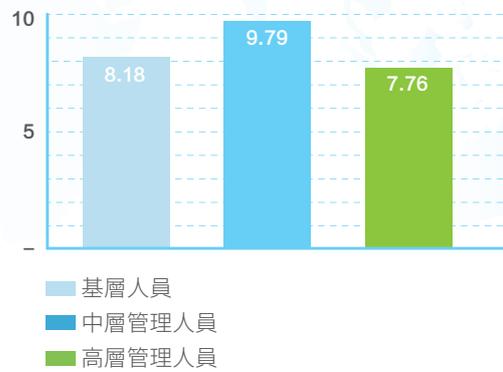
按性別統計的人均受訓時數



按僱傭類型統計的受訓人數比例



按僱傭類型統計的人均受訓時數



**新人培訓：**在校招及社招新人入職之初，我們將對其開展崗前培訓，圍繞公司文化、制度流程與職業分享等核心課題，加速員工的角色轉變。

我們持續開展「新百大」新人培訓，積極開展混合式學習，線上學習基礎知識，線下深度探索公司。2018年，同程藝龍共進行17場線下面授，覆蓋人群1,856人。



**管理學院：**管理學院為現任各級管理者提供任職與晉升培訓，為普通員工晉升管理崗提供培訓，進一步推動同程藝龍的人才發展、績效落地與經驗萃取。學院設有「騰龍計劃」、「飛龍計劃」及「育龍計劃」等多種針對不同員工的課程項目。

2018年9月13日，我們開展了騰龍項目第三期培訓，聚焦企業內高潛中層幹部，在項目週期內，通過基於勝任力的系統課程設計和面向企業未來業務方向的研究課題，賦能中層幹部，促使他們拓寬視野、提升格局，為迎接更大挑戰做好準備。



**專業學院：**我們根據產品專業崗、營銷專業崗、人力資源（「HR」）專業崗和商務專業崗設置不同的課程，提升不同條線員工的專業勝任能力。

我們分別於2018年6月23日及10月20日在蘇州和北京兩地啟動了兩期運營經理實戰訓練營，60名學員從線上預習到線下實戰，從案例研討到畢業設計，全面學習和提升運營的道與術。



**通識公共：**為員工拓寬知識邊界，提供跨界分享交流的機會，提升員工的職業素養，培養學習興趣。目前，我們已經開設「大咖來了」、「同程夜大」及「公開課」等項目。

2018年9月18日，同程藝龍學院大咖來了第20期，網紅酒店亞朵酒店走進公司，深度剖析極致用戶體驗與知識產權合作運營之道。

**學習活動：**我們積極開展遊學、線上E-learning學習平台等其餘形式的培訓活動，豐富培訓實施場景。結合線上視頻課程、面授課程實施、教務報表系統三大核心功能，輔助開展各類學習活動。

2018年10月30日，同程藝龍學院戰略型HR特訓營遊學星巴克上海全球旗艦店，共同探討了星巴克HR如何解碼企業戰略。



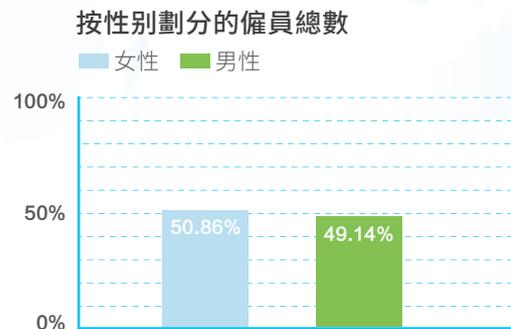
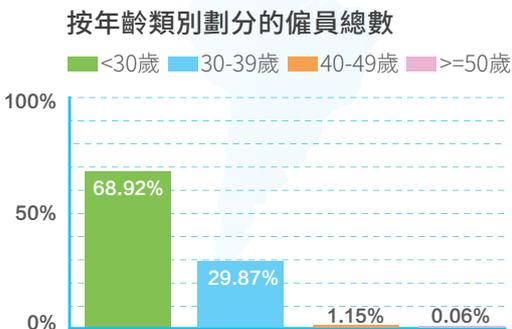
## 以人為本、互利共贏

同程藝龍堅持建立「以人為本、利益兼顧、互利共贏、共同發展」的企業新型勞動關係，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》和《禁止使用童工規定》等適用的法律法規，有效地促進員工權益的實現和企業的健康發展。

### 招聘管理

秉持「創新、進取、有擔當；正直、好學、有夢想」的選人標準，我們通過校園招聘、社會招聘及內部推薦等多元化招聘渠道吸引具有優秀品質、良好工作能力的人才，吸引認同公司文化、價值觀的人員加入公司。

在招聘過程中，我們堅持「公開、平等、競爭、擇優」的用人原則，不因種族、膚色、性別、年齡、家庭背景、宗教信仰、身體素質和國籍等因素而歧視任何人才，並在《招聘管理辦法》和《內部推薦管理制度》中明確此要求。截至報告期末，同程藝龍共有 6,258 名員工。



此外，為提升招聘面試技巧，提升人才選拔質量，我們也開展了專項的面試官培訓認證項目。在人才錄用與選拔過程中，同程藝龍嚴格按照《招聘管理辦法》的規定，對員工身份和教育背景進行驗證，堅決杜絕僱傭童工和強制勞工。

### 面試官培訓認證項目

2018年，同程藝龍分別在蘇州和北京開展了面試官培訓認證項目，通過對招聘團隊進行專業培訓，提升招聘過程的專業度及人才判斷的精確度，提高人才質量，改善面試者的面試體驗。



## 工時與假期

同程藝龍施行標準工時制、綜合工時制和不定時工作制，以適應企業發展需要，更好地規範員工正常出勤時間並保證員工合理充足的休息時間。公司提倡員工在正常工作時間內完成本職工作。根據《考勤管理制度》，特殊情況下需要加班的，員工需要事先溝通並獲得上級的許可。公司根據相關的法規支付加班工資，以切實維護員工權益。

公司員工享有國家法定節假日、法定年休假、事假、病假、產假、產檢假、護理假、哺乳假、喪假等假期，保障員工生活和工作之間的良性平衡。

## 離職

同程藝龍遵循《同程藝龍員工入轉調離管理制度》中規範的離職程序，保障員工和公司權益均不受侵犯。我們對主動離職的員工進行離職訪談，確認離職原因，以此提升我們的勞工關係。

## 薪酬福利

我們根據國家及地方相關法律法規要求，為員工繳納社會保險和住房公積金，同時提供覆蓋全員的商業補充保險福利，解除員工的後顧之憂。同時，同程藝龍通過制定短、中、長期相結合的薪酬激勵體系，吸引、激勵和保留行業優秀人才，以支持業務發展和公司戰略落地。

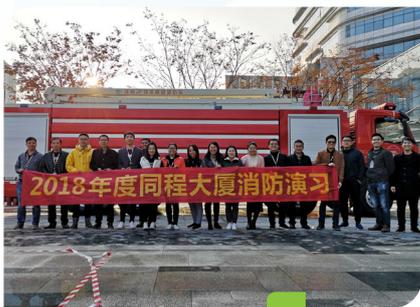
我們依據《薪酬管理制度》和《績效管理制度》，結合公司激勵理念和文化價值導向，制定獎金池管理制度、專項激勵管理制度等，針對性的對組織成長的里程碑、技術迭代、業務創新和服務體驗等維度進行定向激勵，以提高組織激勵效果。此外，我們通過標準化的個人績效管理流程，營造公平、公開、公正的績效考核環境，通過自上而下的公司、組織、個人績效鏈管理，實現組織、個人績效的有效銜接和績效循環，進而實現績效管理在全業務流程中的閉環。



## 健康工作、快樂生活

我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等適用的安全及健康法律及法規，並嚴格執行《辦公安全管理制度》和《滅火和應急疏散預案》，建立健全安全生產責任制和工會勞動保護監督檢查制度。報告期內，公司未發生重大安全生產事故和職業危害事故。

公司在辦公區域內配置完備消防系統，並定期進行消防自查、安全隱患排查，每年定期開展安全教育培訓，組織消防演習等活動，提高員工的安全意識，確保員工和公司財產安全。



### 消防演習

2018年11月21日，同程藝龍開展了消防演習，通過傷員搶救演習、消防車滅火現場演習、人員緊急集合演練、實操滅火等過程提高員工的應急消防能力。

同程藝龍關注員工的健康，每年會定期組織員工進行免費年度體檢。此外，我們不定期為員工安排身心健康輔導的講座，例如《孕期媽媽心理輔導講座》、《冬令養身妙招》等。

## 攜手同心、共創和諧

### 員工溝通機制

同程藝龍重視與員工的溝通，堅持「及時溝通，及時解決，問題不過夜」的原則，建立線上和線下的員工溝通反饋渠道。我們依法建立工會組織和職工（代表）大會制度，推進公司科學決策和民主管理，以協調勞動關係為主線，切實做好勞動爭議調解工作。

同程藝龍設有健全的政委體系，設立勞動爭議調解委員會，搭建公司與員工之間的「同心結」和橋樑，並定期深入各部門瞭解公司在勞工關係方面是否存在不和諧因素，對員工進行勞動法律法規的宣傳，做好勞動爭議的預防工作。

### 員工福利



### 員工福利設施

同程藝龍一直密切關注員工工作與生活的平衡，在辦公場所中配備健身房和娛樂室，為員工提供豐富業餘生活和鍛煉身體的場所；特別還為哺乳期和孕產期女員工設置了「愛心母嬰室」，公司女員工可以享受私密且舒適的哺乳及休息場所，為職業女性安然度過女性特殊階段提供更加人性化的溫馨服務。



### 員工福利關愛

同程藝龍通過文化榮譽、節日福利、員工關懷和福利假期等方式為員工提供保障性福利。我們給予優秀員工榮譽稱號，及時肯定和表彰團隊或個人，提升員工的工作成就感；在傳統節日時，我們為員工定制的節日禮包和舉辦節日活動，營造積極愉快的工作氛圍；我們為結婚或者生育的員工提供祝福禮包，讓員工在個人生活的重大時刻感受到公司的關懷。同時在公司提供的保障福利、健康福利和節日福利項中會更多的鼓勵員工家人共同參與。

利、健康福利和節日福利項中會更多的鼓勵員工家人共同參與。

### 住宿員工福利

我們位於合肥的客戶服務中心為員工提供住宿福利和生活各個方面的全方位管理服務，並對住宿費實行優惠政策。每月針對住宿員工開展豐富多彩的住宿活動，讓住宿員工閒暇時間享受娛樂、結識朋友。

### 員工活動

為了豐富員工們的日常活動，同程藝龍不定期高頻次的舉辦各式各樣的員工活動，加深員工之間的彼此認識，鼓勵員工之間互相支援、互相扶持，形成團隊凝聚力，提高工作中的磨合度，讓工作交流能夠更順暢的運行。

**感恩父母游：**為了表達對員工勤懇付出的肯定，對員工父母全力支持的感謝，公司每年都會邀請優秀員工代表及父母來到公司總部，體驗來自公司的關懷和誠意。



**戶外拓展：**為了提升團隊的凝聚力，同程藝龍不定時組織管理團隊進行室內室外拓展活動，增進同事間的合作力量。



**體育運動：** 同程藝龍關注員工身心健康，鼓勵全體員工擁有健康的生活方式。在每年的秋季，公司會組織全體員工進行城市跑、競技賽和環湖行走等活動，並定期開展運動會，全體員工相互幫助，共同進退，增強友誼，促進團隊凝聚力。



**年會：** 同程藝龍每年組織年會，邀請公司高管、各項目同事、異地員工代表和離職員工代表共襄盛典，體現公司員工心聲和年輕風貌。

2019年1月23日，我們舉辦了主題為「WE CAN—熱愛全開、奮鬥不止」的2018年度年會，現場共有3,500人參加，此外，有兩千餘名夥伴通過網絡直播線上觀看。



# 崇德向善、熱心公益

熱心參與社會公益事業，既是同程藝龍義不容辭的社會責任，也是長期發展的需要。作為發展社會公益事業的積極參與者，我們利用自身的資源和技術優勢積極熱心參與社會公益活動，堅持崇德向善的濟世情懷，用責任和公益來反哺社會，共同營造良好的社會公益環境。

2018年11月1日，同程藝龍通過香港聯合交易所「股份代號慈善抽籤安排計劃」向香港公益金捐獻港幣100萬元，用於資助一百六十一間社會福利機構，惠澤近二百萬餘人。報告期內，同程藝龍共通過各類公益活動捐獻共計人民幣1,468,628元。

## 義工活動

本著弘揚社會道德風尚，維護社會的和諧穩定與發展的目標，同程藝龍通過組織義工服務活動，傳遞愛心、服務社會，積極倡導「參與、互助、奉獻、進步」的義工精神，關注和幫助弱勢群體，共建友愛互助的和諧社會。



### 攜手義工協會走進福利院

2018年8月18日，同程藝龍行中事業部攜手蘇州市小紅帽義工協會走進福利院活動，陪伴福利院孩子們度過了快樂的時光。

## 關注留守兒童

兒童是祖國未來的希望，更加需要社會給予的心靈關愛。同程藝龍尤其關注留守兒童的成長及教育，致力於讓更多的留守兒童感受到社會的溫暖，讓更多欠發達地區貧困家庭的留守兒童走進城市，實現與父母的團聚的心願，讓孩子們的童年能在「愛」的海洋中自由、健康、快樂的翱翔。

### 「候鳥計劃」活動

2018年8月6日，同程藝龍攜手中華社會救助基金會等機構聯合上線「候鳥計劃」，只要用戶點擊「參與計劃分享傳遞愛心」，我們代表用戶向留守兒童捐款1分錢。活動共吸引超過100萬網友參與，累計為「幸福列車-關愛留守兒童項目」捐贈人民幣10,000元，為留守兒童送去溫暖。



## 公益捐助

同程藝龍结合自身業務，創新公益參與形式，點燃廣大公眾的參與熱情，利用同程藝龍的平台優勢，讓更多的人參與公益捐助，向社會傳遞公益正能量。

2018年5月21日，同程藝龍在部分國內機場舉辦「1元最美公益」系列活動。用戶通過購買可能含有明信片、機票抵用券等物品的1元禮盒向公益組織進行捐贈，並因此在第八屆中國公益節中獲評「2018年度公益創新獎」。



### 「公益雙十一」活動

2018年11月10日至14日，同程藝龍在重慶、長沙等地機場開展「點亮單身汪，拼團獻愛心」活動。參與者只要點亮觸摸屏單身汪頭像，即可獲得愛心值，向公益組織獻出愛心。參與者還可以邀請好友拼團增加愛心值，並獲得豐厚禮品。該活動是我們對慈善公益形式的探索和嘗試，共募集善款人民幣一萬元，向社會傳遞公益正能量。

未來，我們將繼續關注社會公益慈善事業，進一步探索慈善公益形式，用每一個務實的公益行動回饋社會。



# 綠色辦公、節能環保

同程藝龍致力於在整個業務營運中貫徹可持續原則。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，通過《節能管理辦法》明確節能管理要求，降低環境影響。本報告期內，公司未發生環保違規事件。

## 節能減排

同程藝龍積極採取綠色辦公管理措施，促進節能減排：

- 午休時間辦公室關燈一小時；
- 加強物業巡檢、統一關閉不在使用狀態的設備；
- 張貼節能標語，在員工培訓中加強節能意識宣貫；
- 設置空調溫度調節，冬季不得高於20攝氏度，夏季不得低於26攝氏度；

此外，我們通過安裝節能設備和使用清潔能源進一步提升能源利用效率，減少溫室氣體排放：

- 統一使用LED照明，並在滿足照度的條件下拆除部分燈管，並在光照充足的位置安裝導光筒，充分利用自然光照明，減少照明用電量；
- 將數據機房的製冷劑由原有的R410A化學合成製冷劑更換為具有環境友好性的Engas-M60碳氫製冷劑，年綜合節電率達到26%；
- 安裝太陽能設備，並使用太陽能進行供熱，提高能源利用率。

## 節約用水

同程藝龍的用水主要是辦公場所的生活用水，使用的水源來自市政自來水供水。我們通過張貼節水標識，應用節水設備等手段節約用水量。我們所產生的生活廢水統一排入市政管網處理。報告期內，我們採用電子除垢技術替代傳統沖洗方式來清洗空調冷卻水管，減少廢水排放量。

## 減少廢棄物

我們運營過程中產生的無害廢棄物包括生活垃圾、隔油池廢物及餐廚垃圾等，均交由物業統一處理。我們通過OA等辦公系統進行無紙化辦公，並在打印機邊配備廢紙盒，供員工二次取用，減少廢棄物的產生量。我們運營過程中產生的有害廢棄物為辦公打印設備產生的少量廢棄硒鼓及墨盒，均由供應商回收處置，無實質影響。故關鍵績效指標A1.3（所產生有害廢棄物的總量）在本報告中不作披露。



## 報告期內, 我們的排放物層面關鍵績效指標如下:

排放物	2018年
廢水排放量 (噸) <sup>1</sup>	69,388.02
溫室氣體排放總量 (範疇一及範疇二) (噸) <sup>2</sup>	8,324.71
直接溫室氣體排放 (範疇一) (噸)	75.89
其中: 汽油 (噸)	75.89
能源間接溫室氣體排放 (範疇二) (噸)	8,248.82
其中: 外購電力 (噸)	8,248.82
人均溫室氣體排放總量 (噸/員工)	1.39
每平方米樓面溫室氣體排放總量 (噸/平方米)	0.17
無害廢棄物總量 (噸)	885.82
人均無害廢棄物 (噸/員工)	0.15

註:

- 1、由於公司位於蘇州工業園區若水路辦公場所的水費由物業承擔, 故上述廢水排放量不包含上述辦公場所。
- 2、基於運營特性, 我們的溫室氣體排放主要來自公司商務車輛的汽油消耗所造成的直接溫室氣體排放 (範疇一), 以及外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放 (範疇二)。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列, 並依據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》進行核算。



## 報告期內, 我們的資源使用層面關鍵績效指標如下:

資源使用	2018年
能源消耗總量 (兆瓦時) <sup>1</sup>	11,535.38
直接能源消耗總量 (兆瓦時)	310.39
其中: 汽油 (兆瓦時)	310.39
間接能源消耗總量 (兆瓦時)	11,224.99
其中: 外購電力 (兆瓦時)	11,224.99
人均能源消耗總量 (兆瓦時/員工)	1.92
每平方米樓面能源消耗總量 (兆瓦時/平方米)	0.24
自來水用量 (噸) <sup>2</sup>	77,097.80
人均自來水用量 (噸/員工)	15.88

註:

- 1、能源消耗總量根據用電量、耗油量及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》附表1化石燃料相關參數缺省值計算。
- 2、由於公司位於蘇州工業園區若水路辦公場所的水費由物業承擔, 故上述自來水用量和人均自來水用量不包含上述辦公場所。
- 3、由於我們的運營中不涉及包裝材料的使用, 故關鍵績效指標A2.5 (製成品所用包裝材料的總量) 對我們不適用, 故本報告內不披露。
- 4、基於行業特性, 我們的運營中不涉及其他的環境及天然資源, 因此A3層面 (環境及天然資源) 及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) 不適用, 故本報告內不披露。



## 附錄I —《環境、社會及管治報告指引》內容索引

關鍵績效指標	描述	章節名稱
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	7. 綠色辦公、節能環保
A1.1	排放物種類及相關排放數據	7. 綠色辦公、節能環保
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	7. 綠色辦公、節能環保
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	7. 綠色辦公、節能環保
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	7. 綠色辦公、節能環保
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	7. 綠色辦公、節能環保
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	7. 綠色辦公、節能環保
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	7. 綠色辦公、節能環保
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	7. 綠色辦公、節能環保
A2.2	總耗水量及密度	7. 綠色辦公、節能環保
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	7. 綠色辦公、節能環保
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	7. 綠色辦公、節能環保
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	7. 綠色辦公、節能環保
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	7. 綠色辦公、節能環保
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	7. 綠色辦公、節能環保

## 附錄I —《環境、社會及管治報告指引》內容索引

關鍵績效指標	描述	章節名稱
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	5. 創新進取、共同成長 5.2. 以人為本、互利共贏 5.4 攜手同心、共創和諧
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	5.2. 以人為本、互利共贏
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	/
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及規例的資料	5. 創新進取、共同成長 5.3. 健康工作、快樂生活
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	/
B2.2	因工傷損失工作日數	/
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	5.3. 健康工作、快樂生活
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	5. 創新進取、共同成長 5.1. 成就員工、協同發展
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	5.1. 成就員工、協同發展
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	5.1. 成就員工、協同發展
B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5. 創新進取、共同成長 5.2. 以人為本、互利共贏
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	5.2. 以人為本、互利共贏
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	5.2. 以人為本、互利共贏
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	4. 客戶第一、極致體驗 4.4. 正直誠信、規範經營
B5.1	按地區劃分的供應商數目	/
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、以及有關慣例的執行及監察方法	4.4. 正直誠信、規範經營

## 附錄I —《環境、社會及管治報告指引》內容索引

關鍵績效指標	描述	章節名稱
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	4. 客戶第一、極致體驗
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	/
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	4.3. 快速高效、暖心客服
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	4.4. 正直誠信、規範經營
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	4.2. 品質保證、放心出行
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法	4.1. 服務穩定、安全保密
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	4. 客戶第一、極致體驗
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	/
B7.2	描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法	4.4. 正直誠信、規範經營
B8 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭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	6. 崇德向善、熱心公益
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化等)	6. 崇德向善、熱心公益
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	6. 崇德向善、熱心公益

## 附錄II — 讀者意見反饋

感謝您閱讀《同程藝龍2018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ESG的能力和水平，本公司誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫回饋表，並通過以下任意方式回饋給我們：

**地址：**中國江蘇蘇州工業園區裕新路188號同程大廈

**郵箱：**tcelir@ly.com

1、您對本報告的總體評價：

好  較好  一般  較差  差

2、您對同程藝龍履行社會、環境責任的評價：

社會責任  好  較好  一般  較差  差

環境責任  好  較好  一般  較差  差

3、您認為本報告能否反映同程藝龍的社會責任實踐對社會、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

4、您認為本報告披露的信息、數據、指針的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度  好  較好  一般  較差  差

準確度  好  較好  一般  較差  差

完整性  好  較好  一般  較差  差

5、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

6、您對我們的工作和本報告的其他意見和建議：

---

---

---

---