

同程旅行控股有限公司

利益相關方溝通政策

第一章 總則

為確保公司運營的高效與透明，維護各利益相關方的權益，我們制定《利益相關方溝通政策》。本政策適用於我們的運營主體，旨在為利益相關方的識別、參與和溝通提供指引，促進與利益相關方之間的理解與合作。

第二章 行為準則

第一條 我們充分考慮與公司運營和發展緊密相關的各類利益相關方群體，確保全面、準確地識別所有重要利益相關方。

第二條 在識別過程中，我們秉持公平、公正的原則，不僅關注對公司有直接經濟影響的群體，如股東、投資者、合作夥伴等，還將弱勢群體納入考量，如低收入家庭、老年群體，以踐行企業社會責任，促進社會公平與和諧。

第三條 我們識別出的利益相關方包括但不限於股東與投資者、監管機構、媒體及非政府組織、合作夥伴、使用者、員工、社區等。

第四條 我們建立全面、系統的利益相關方識別與參與機制，深入理解各利益相關方的需求與期望，以構建更加穩固的合作關係，共同推動公司長遠發展。

第五條 我們重視當地利益相關方的參與，並形成當地利益相關方參與策略。我們定期優化對重要運營地的當地利益相關方有潛在影響的項目或業務環節，並邀請相關利益相關方提供意見回饋，積極追蹤並採納合理建議，以建立與利益相關方的正向交流與合作。

第六條 我們通過多種管道定期收集各方在環境、社會和治理（ESG）方面的期望和要求，並匯總分析各方回饋結果，為公司制定 ESG 策略提供重要依據。

第七條 我們與利益相關方的溝通管道包括但不限於線上線下會議、業績路演、網站、公告等，並採用中、英雙語的形式消除語言障礙，保障溝通的有效性。

第八條 我們建立利益相關方投訴和申訴機制，提供暢通的投訴和申訴管道，確保利益相關方的回饋能夠得到及時、公正的處理，維護各方權益。

第九條 我們將利益相關方溝通的指標表現與相關管理人員的績效考評掛鉤，並積極參與利益相關方溝通活動，及時向各方傳遞公司戰略及業務動態，提升透明度與信任。

第三章 附則

第十條 環境、社會及管治委員會將在適當時候審查本政策，以確保本政策行之有效。環境、社會及管治委員會將會討論任何需要作出的修訂，並向董事會提出修訂建議，由董事會審批。

第十一條 本準則自董事會審議通過之日起生效。