



2017-2018

携程企业公民报告

Ctrip Citizenship Report

旅行让世界更美好

Travel and Make a Difference



目录 CONTENTS

一、致辞	1.1 董事长致辞	/ 2
	1.2 CEO 致辞	/ 2
二、数读携程企业公民	2.1 核心数据	/ 4
	2.2 荣誉和奖项	/ 5
三、关于携程	3.1 公司介绍	/ 7
	3.2 关键绩效表	/ 7
	3.3 公司理念	/ 8
	3.4 公司治理	/ 9
	3.5 大事记	/ 10
四、携程之道	4.1 携程的企业公民观	/ 12
	4.2 实质性议题分析	/ 12
	4.3 利益相关方和沟通机制	/ 13
	4.4 携程与联合国 SDG	/ 14
五、客户责任：保障旅客服务和安全	5.1 携程全面保障升级	/ 16
	5.2 携程提升人工智能客服	/ 20
	5.3 携程的旅行安全保障措施	/ 20
六、行业责任：赋能旅游生态圈	6.1 六大赋能战略	/ 26
	6.2 合作伙伴赋能	/ 26
	6.3 商旅赋能	/ 31
	6.4 目的地赋能	/ 33
七、社会责任：推动旅游扶贫	7.1 乡村扶贫	/ 35
	7.2 助力团圆	/ 39
	7.3 志愿者行动	/ 42
八、环境责任：倡导负责任旅行	8.1 减少一次性用品使用	/ 44
	8.2 生物多样性呼吁	/ 45
	8.3 携程林	/ 46
	8.4 节能减排	/ 46
九、员工责任：促进包容和多元	9.1 薪酬福利	/ 48
	9.2 能力培训	/ 51
	9.3 包容和多样性	/ 53
	9.4 鼓励创新	/ 56
十、展望携程 20 岁	附录 1 关于本报告	/ 58
	附录 2 报告索引	/ 60
	附录 3 第三方评价	/ 62
	附录 4 意见反馈表	/ 63

一、致辞

1.1 董事长致辞



梁建章
执行董事局主席

当携程迈向第20个年头的时候，对社会的责任感更加深刻地铭记于我们心中。在这个行业里，我们不断重塑自我。这种使命感，并非源自某个产品线、某项战略、某次海外拓展，而是我们如何定义携程。

我们不遗余力，创造惠及行业发展的平台经济，鼓励创新，支持教育，关注环保，并不断促进整个世界更加健康美好。

1.2 CEO 致辞



孙洁
首席执行官

我们之所以能够成长为当下的携程，是因为我们所追求的不是短期的利益。我们一直在用行业榜样来要求自己，对中国和世界作出贡献，让更多的人拥有幸福旅行。

让我们感到自豪的是，经过多年的不懈努力，携程的公民责任所触及的范围越来越广，我们在为全球化的和平和所有人的幸福旅程努力付出。我们把自己定位为中国的名片，肩负着影响中国与海外游客出入境的每一项任务。

我们深知自己的工作任重道远，并致力于在行业内贯彻执行更高的标准。所以无论是危急的重大自然灾害，还是细微的一个行中服务需求，无论是一带一路国家旅行共建，还是国家精准扶贫，携程人，总能及时贴心地出现在所需要的人面前。

我们所肩负的责任，正在与我们的用户、产品和市值规模一起变得更加引人注目。

携程正在进入一个新的阶段。我们将继续致力于通过业务优势和组织能力促进社会创新，成为最可信赖的企业公民。

携程，让旅行更幸福。

携程，让世界更和平。

二、数读携程企业公民

2.1 核心数据



旅行救援

2017 年，携程提供了

2191 次

SOS 旅行救援服务，救援
成功率达 94%

2018 年，携程提供了

5903 次

SOS 旅行救援服务，救援成功
率达 95%

2018 年，携程特殊原因退订保
障全年赔付金额达到

1200 万元



公益慈善

2017 年 - 2018 年，携程
向公益慈善事业支出近

1000 万元

人民币（包含现金、物资）

2017 年 - 2018 年，“携程志汇护
航梦想教室”公益项目为 16 所学校，

5000 名

乡村小学的孩子配置了电脑教室

2017 年 - 2018 年，“携程林”
项目新种下超过 11 万棵树苗。
累计种下超过

110 万颗

树苗，存活率达 91%



创造就业

2017 年 - 2018 年，携程
贡献的直接和间接工作岗
位超过

865 万

2018 年，携程平台为超过

9000 名

当地向导带来了超过 50 万订单、
200 多万名客人

2018 年，全国首个针对年轻人
的旅游零售创业创新平台“携程
门店学院”启动，首批学员平均
年龄只有

26 岁



员工发展

2018 年，携程员工总数超过

32000 人

其中，女性员工比例超过
50%

2018 年，携程女性员工晋升比
例超过男性员工，达到

52.7%

2018 年，携程大学的课程
总数达到

592 门

比 2017 年增加超过 2 倍

2.2 荣誉和奖项

2017 年

获评《快公司》最具创新力旅游企业、中国最具创新力企业

入选国家工信部优秀大数据服务平台

BrandZ 最具价值中国品牌第 38 位

获评《Travel Weekly China》“最佳在线旅游服务商”

《财富》中国 500 强，列第 306 位

首度入选《福布斯》“全球最具创新力企业”榜单，列第 55 位

2018 年

BrandZ 最具价值中国品牌第 34 位

获评中国客户联络中心行业最优雇主单位

ECHO 2018·看准网“员工推荐雇主”奖

睿问 2018 最受女性欢迎雇主品牌

入选 CCG “2018 中国企业全球化新锐 50 强”

获评国家旅业 2018 “最具行业影响力企业”

三、关于携程



3.1 公司介绍

携程旅行网创立于1999年，于2003年12月9日在美国纳斯达克成功上市，总部设在中国上海，员工超过32000人。目前公司已在北京、广州、深圳、成都、杭州、南京、厦门、重庆、青岛、武汉、三亚、南通等95个境内城市，新加坡、首尔、香港等22个境外城市设立分支机构。携程在国内9地开设国内呼叫中心，在东京、首尔、爱丁堡开设了3家海外呼叫中心。

作为全球前三的综合性旅行服务公司，携程旅行网为超过3亿注册会员提供酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅管理及攻略社区在内的全方位旅行服务。



80%

以上订单量来自移动平台

50%

29岁以下客户

200万

条全球航线

5,000

国际目的地城市

140万

家全球酒店

3.2 关键绩效表

携程自2003年纳斯达克上市以来，始终保持了高速增长态势。2018年，携程全年集团总交易额(GMV)(不包括天巡在内)增长约30%，达到了7250亿元人民币(1050亿美元)。

关键绩效指标	单位	2018年	2017年
年营业收入	百万人民币	30965	26796
年营业收入增长率	%	15.6	39.2
年交易额	亿人民币	7250	5600
年交易额增长率	%	29.5	30.2
年总利润	百万人民币	1112	2155
净资产收益率	%	1.25	2.49
资产负债率	%	52.3	46.6
每股收益	人民币元	16.25	32.51

数据来源：携程旅行网(简称：携程,NASDAQ:CTRP)财报

2018年携程GMV及增速排名全球在线旅游行业

N0.1

2017-2018年收购的海外企业



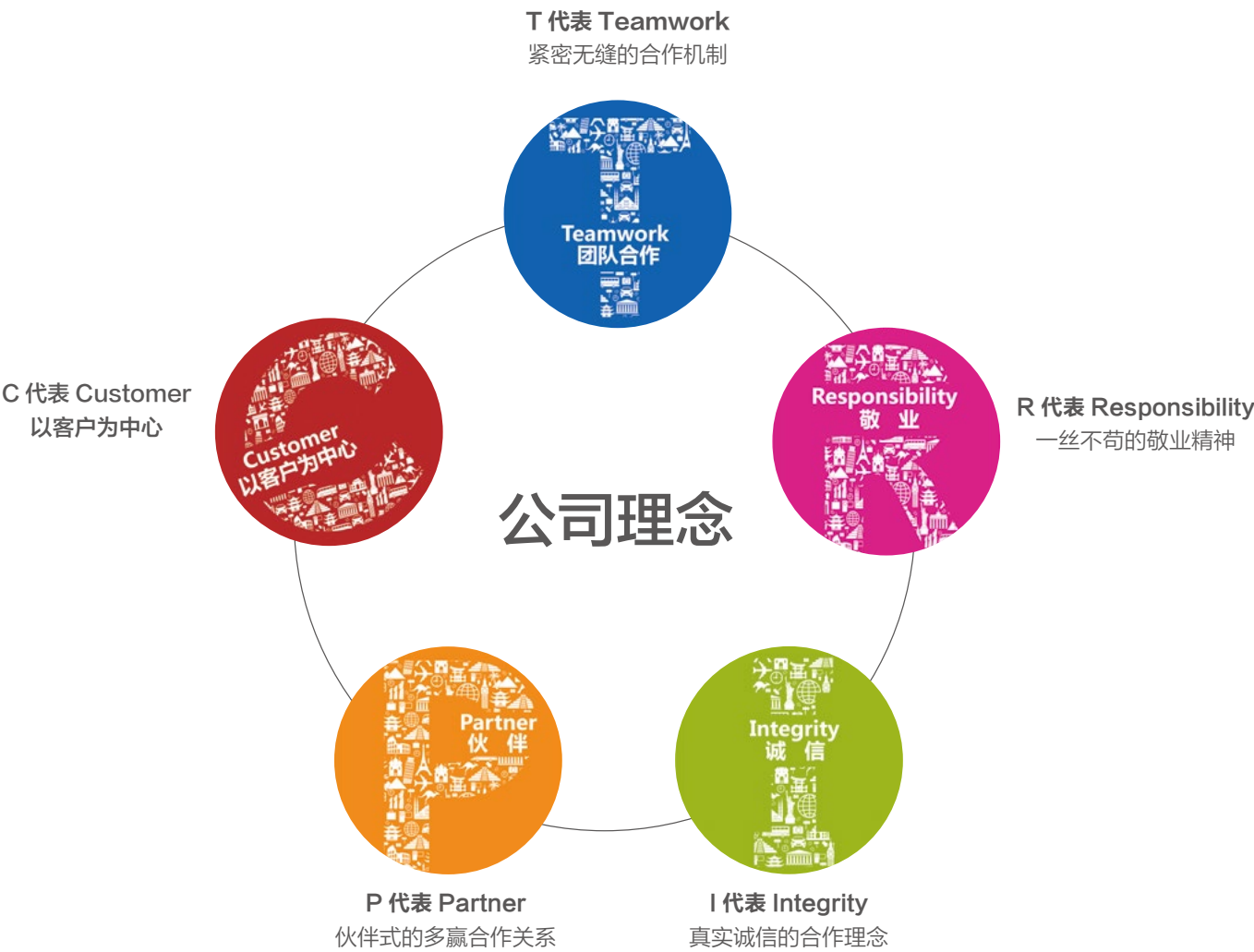
3.3 公司理念

我们的使命是“让旅行更幸福”。

我们的价值观是携程名字 Ctrip 的一部分：C 代表 Customer（以客户为中心），T 代表 Teamwork（紧密无缝的合作机制），R 代表 Responsibility（一丝不苟的敬业精神），I 代表 Integrity（真实诚信的合作理念），P 代表 Partner（伙伴式的多赢合作关系）。

2018 年，我们进一步强调了以客户为中心的四大原则：透明性、可选择性、一致性和公正性，并承诺在整个运营过程中纳入这些原则。

我们一贯坚持并将永远恪守携程的核心价值观和基本原则。在用优质的技术力、产品力和服务力提升旅客的幸福感和同时，最大化携程的社会公益影响力，这包括：赋能行业生态圈，帮助合作伙伴提高能效和业绩，为员工创造充满职业发展空间、有归属感的工作氛围，为社会公益和环保事业提供资金、资源和专业技能支持。我们希望，在公司不断发展的同时，能让所有利益相关方从中获益，使整个行业共同进步。



3.4 公司治理

携程旅行网目前是中国最大的旅游公司、全球最大的在线旅游服务商之一。公司遵循《公司法》、美国纳斯达克上市规则等法律法规及制度要求，构建起现代公司治理架构。

- 携程建立单一董事会，独立非执行董事占本公司的董事会人数三分之一以上，并下设审计委员会、薪酬委员会等 2 个董事委员会。
- 携程引进内部监控制度让管理人员及董事会能确保本集团的财务状况、保障资产（包括信息）遵照监管规定。
- 携程承诺与任何人士进行交易时均会谨守诚信的原则。本公司的操守准则强调诚实与尊重。操守准则适用于所有雇员，并为彼等服务合约的一部分。

董事会组成信息：



梁建章
联合创始人、执行董事局主席



范敏
联合创始人、董事局副主席



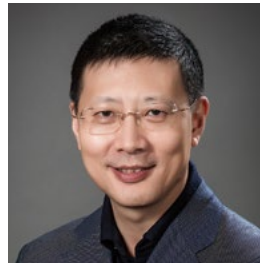
孙洁
董事



李彦宏
董事



沈抖
董事



沈南鹏
独立董事



季琦
独立董事



甘剑平
独立董事



李基培
独立董事

3.5 大事记

2018 年 12 月	●	携程 App 上线“旅拍”功能
2018 年 12 月	●	举办首届 Ctrip Day 全球合作伙伴峰会
2018 年 09 月	●	携程上线“高铁游”频道
2018 年 06 月	●	携程优品转型旅行用品自营电商
2018 年 06 月	●	率先推出业界首个全产品线亲子标准
2018 年 04 月	●	战略投资 Boom Supersonic
2018 年 03 月	●	携程首次参加 ITB 柏林国际旅游行业展
2018 年 01 月	●	携程美食林与 OpenTable 达成合作
2018 年 01 月	●	成功帮助逾千名城市建设者购票回家
2017 年 11 月	●	完成对 Trip.com 的收购
2017 年 09 月	●	携程美食林试水海外餐厅预订功能
2017 年 08 月	●	本地化战略落地 携程 App 上线“玩转当地”
2017 年 06 月	●	战略合作全球最大轮渡公司 Stena Line
2017 年 04 月	●	布局二三线城市、5500 家体验店落地
2017 年 03 月	●	发布酒店“Easy 住”战略
2017 年 01 月	●	推出全球首个“旅游 SOS”服务
2017 年 01 月	●	“携程林”共植树 631300 棵，规模扩大至 7013 亩

四、携程之道



4.1 携程的企业公民观

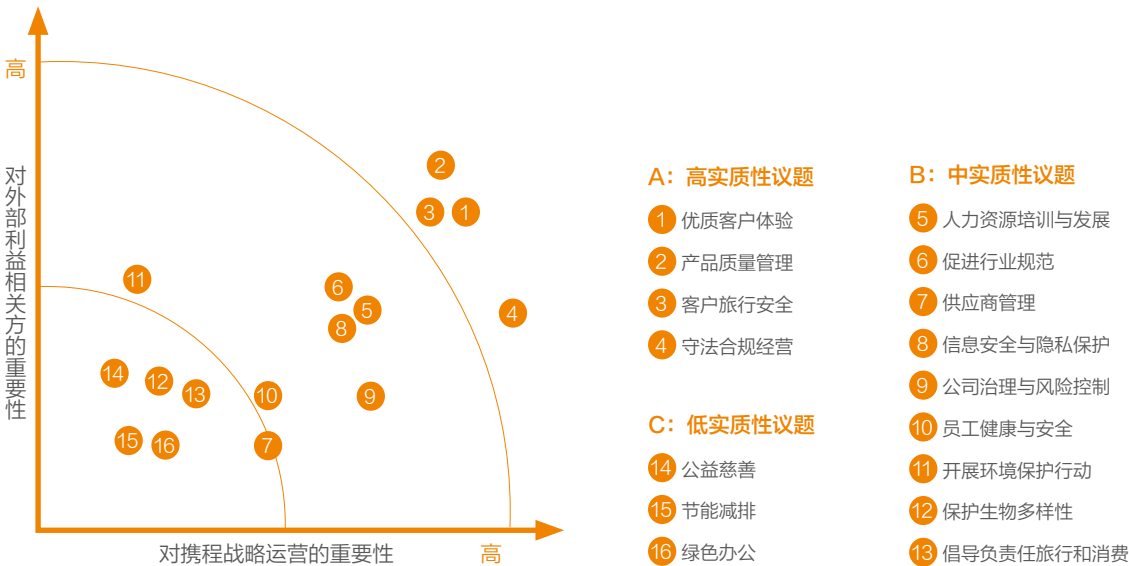
从创业之初到成为中国领先的综合性旅游服务集团，携程一直与当地社区、中国旅游行业、中国社会共同成长。我们积极参与并大力支持各项公益事业，企业公民精神一直是携程文化的一部分。

随着我们重新定义了携程的使命为“让旅行更幸福”，我们深知，为了让旅客真正拥有一段幸福美好的旅程，除了提供优质的产品和服务外，我们要做的还有很多。一方面，我们要推动目的地生态和经济的可持续发展，另一方面，也要在旅客的安全保障上不遗余力。这不但影响到我们服务的 3 亿用户，而且会为未来几代人的幸福旅行创造可能。所以，我们将企业公民（社会责任）提升到公司战略高度，视其为实现携程使命的重要组成，并为此制定更全面的企业公民战略。

4.2 实质性议题分析

通过研究国际上企业社会责任标准要求，我们对携程自身特点和外部社会责任环境进行分析，并从对公司战略运营重要性程度以及对利益相关方重要性程度两个方面进行筛选、分类与排序，最终确定了携程社会责任的核心实质性议题。

2017 年 - 2018 年，携程的企业社会责任以保障旅客服务和安全，促进行业水平提升、推动旅游扶贫事业、倡导负责任环保旅行以及发展包容性工作文化等 5 个方面为主轴，积极承担企业对客户、行业、社会、环境、员工等不同利益相关方应尽的责任。



4.3 利益相关方和沟通机制

携程与用户、员工、股东与投资者、政府与监管机构、行业伙伴、社区与环境等六大类利益相关方保持常态化的沟通。在本次企业公民报告编写过程中，我们通过问卷和访谈等形式开展内外部利益相关方调研，以了解他们关注的议题并在报告中充分回应。

相关方	重点关注议题	沟通方式
 用户	优质的客户服务 便利的预订流程 丰富的产品选择 公平安全的交易环境 幸福安全的旅行体验	持续的线上线下沟通（APP/ 微博/ 微信/ 网站/ 门店） 7*24 小时全球客服热线 携程服务全面升级 日常媒体传播 社会化媒体沟通 携程参议院俱乐部 携程开放日 信息安全建设和管控 技术研发和产品升级 携程全球 SOS 服务平台
 员工	合适的薪酬和福利，完善的保障计划 技能提升和培训，个人发展平台 舒适的办公环境 良好的工作氛围	遵守相关法律法规 绩效管理沟通机制 办公环境优化 携程大学、ihub 学习平台 携程工会 电子内刊、内部邮件、员工辅导邮箱等沟通平台 运动会、家庭日等员工活动
 股东与投资者	基本权益保护 及时、准确、全面了解公司经营状况 业绩稳健提升，投资回报合理	股东大会 定期业绩报告 路演 邮件、电话沟通 加强风险监控、防范和应对
 政府与监管机构	守法合规 拉动经济发展和转型 促进就业 精准扶贫 推广目的地品牌	严格遵守各项法律法规 积极响应政府各项政策 共同探讨行业改革模式，先行试点 实地调研考察 为政府决策提供大数据支持
 行业伙伴	公平竞争的环境 工作效率以及经营效益的提升 长期、稳定的合作关系	制度约束和内部管控 技能培训和平台工具支持 主办或者参与行业研讨 每年一次 Ctrip Day 携程全球合作伙伴峰会 携程酒店大学、定制学院、门店学院
 社区与环境	促进就业 扶贫救灾 环境保护行动 保护生物多样性	提供个人旅游创业平台 为残疾人提供就业岗位 定向捐赠 积分换树苗公益项目 长期的公益活动 日常媒体传播 社会化媒体沟通 参与公益行业论坛和活动

4.4 携程与联合国 SDG

2015 年 9 月，联合国大会通过联合国可持续发展目标（SDGs）。2016 年 9 月，习近平总书记在杭州 G20 峰会向世界承诺，中国要全面落实联合国 2030 年可持续发展议程，促进包容性发展。携程将 SDG 全面融入企业公民实践之中。

1 无贫穷

携程借助自身旅游资源，助力乡村旅行路线开发，提升乡村弱势群体收入。

2 零饥饿

3 良好健康与福祉

携程开展一系列促进工作与生活平衡的员工健康活动，社会保险覆盖率和体检覆盖率 100%。携程资助爱佑新生项目，用于病患孤儿的救助与养护。

4 优质教育

携程推出“携程志汇护航梦想教室”公益项目，为 16 所学校，5000 名乡村小学的孩子配置属于自己的电脑教室。携程还在内部成立专为女性服务的“携程幸福旅程学院”。携程共建西安西巴里儿童早期发展中心，并且资助美丽中国乡村支教。

5 性别平等

携程采取多种措施发展女性领导力。携程的女员工占比超过一半，中层管理人员超过 40%，女性高管也超过三分之一。携程还是中国唯一提供冻卵福利的互联网公司。

6 清洁饮水和卫生设施

7 经济适用的清洁能源

8 体面工作和经济增长

确保就业机会公平，为员工提供安全舒适的工作条件与福利保障。携程在中国设立多个呼叫中心，并在东京、首尔、爱丁堡设立海外呼叫中心，创造当地就业。

9 产业、创新和基础设施

携程提出 6 大赋能战略，向中小微旅游企业和个人创业者开放平台资源。携程启动了全球旅行 SOS 平台，以创新的方式保障旅客的旅行安全。

10 减少不平等

携程推出一系列春运扶贫活动，提供回家基金，开通务工人员购票通道，让数千位城市务工人员掌握互联网购票技能，在春运期间温暖回家。

11 可持续城市和社区

携程推进乡村振兴工作，首批推出 100 条乡村扶贫旅游线路，缩短城乡差距。

12 负责任消费和生产

携程与联合国开发计划署 UNDP 发起负责任旅行项目，鼓励旅客回收酒店房间内的日用品，减轻旅行对环境造成的负面影响。

13 气候行动

携程积极参与 WWF 地球一小时行动，并向中国绿化基金会绿色公民行动捐赠资金，累计种植超过 110 万树苗，开展沙漠地区生态保护。

14 水下生物

携程在国内外十个热门旅行目的地发起“拾荒酷跑”公益行动，鼓励游客随手拾荒，减少一次性塑料垃圾对土地和海洋的污染。

15 陆地生物

携程携手 WWF 向用户传播象牙禁贸行动，保护野生动物。

16 和平、正义与强大机构

携程持续强化合规管理，开展内控培训，建立多项举报渠道，强调了以客户为中心的四大原则：透明性、可选择性、一致性和公正性，并承诺在整个运营过程中纳入这些原则。

17 促进目标实现的伙伴关系

携程举办了首届 Ctrip Day 全球合作伙伴峰会，加强旅游生态圈的合作伙伴关系。

可持续发展目标



五、客户责任： 保障旅客服务和安全

携程坚持“以客户为中心”的核心价值观，长期追求“全球最佳服务水平”。我们不断通过技术创新、服务升级为客户提供最优质和最高效的服务。我们始终将提升用户的幸福感放在第一位，而安全是旅行幸福的最基础保证，所以我们对旅行安全高度关注，并投入大量资金，这也是我们客户责任的重要部分。

5.1 携程服务全面保障升级

2018 年，我们全面升级了服务。用户在携程平台上预订旅游产品，能享受一站式售后保障、旅行预警保障、重大自然灾害保障基金、特殊原因退订保障、应急救援保障、先行赔付等 6 大全方位保障。携程所有的业务线也开展了相应的服务升级。

例如，携程各项业务执行先行赔付标准。针对客人提出的投诉问题，携程会进行核实。核实确认是携程的问题，携程执行先行赔付。携程是国内唯一一家推行此机制的在线旅游企业。



服务创新案例

“全程 X 计划”

大面积航变时有发生，由此导致不少消费者被迫更改行程，不得不改签或者退票。其中，对于很多消费者来说，不止是机票，还需要同步协调酒店、接送机等订单。携程推出的“全程 X 计划”，消费者可以获得更改订单一步到位的贴心服务，在机票订单得到处理的同时，享受到免费取消酒店或接送机订单的服务保障。

华人礼遇服务

出国旅游住酒店，因为生活习惯上的差异，总让国人感觉到诸多不便。比如，喝热水对很多人来说是生活必需，出门在外也是如此。针对海外入住酒店的诸多痛点，携程推出了“华人礼遇”项目，为出境游国人提供如免费 WI-FI、中文服务、电热水壶、中式早餐、茶包、微信和支付宝支付等，填补境外酒店缺乏中式服务保障标准的空白。



2018 年，携程再次升级华人礼遇服务，覆盖数量增加至

50[↑]
国家

353[↑]
城市

2000^多
家酒店

酒店取消政策

携程联合近十万家酒店，优化取消政策。优化后的取消政策为：入住日前 10 天 17: 00 前可免费取消；入住当天 18: 00 前，扣除房费 10%；入住当天 18: 00 后不可取消。在携程优化酒店取消政策出现之前，若预订了不可取消房型用户因故无法入住，将会被扣除违约金，一般是全额房费。

Easy 住

2017 年，携程发布酒店“Easy 住”战略，推出在线选房、闪住 2.0、自助入离机等多个酒店服务微创新项目，帮助用户打造了智能化的入住体验。

在线选房：通过酒店数字化室内地图、VR 等技术手段，客户可以提前了解酒店的室内外分布，选择心仪的楼层和房间。

闪住 2.0：在提供“到店免押金、离店免查房、离店后再扣款”服务基础上，“闪住 2.0”引入了提前预约发票功能。客户入住酒店后，可进入酒店订单详情页预约发票，在约定的时间，通过在酒店前台和送至房间两种方式领取发票，节省前台等待时间。



机票全天候线下服务保障

2018 年 5 月，携程在行业中率先进行试点，在上海虹桥机场和浦东机场安排专门的客服人员，提供全天候线下服务保障。只要通过携程预订机票，若在机场遇到临时改签等问题，旅客都可在现场找到携程的客服人员协助处理。基于试点经验，携程全面升级线下服务能力。上海、北京、广州、深圳、成都、昆明、西安、重庆、杭州、南京、厦门等 11 个地点出发的旅客，都能在机场体验到“面对面”的服务。

免费机场巴士

2018 年 6 月，携程开始在上海试点免费机场巴士，开通 6 条线路，通达虹桥机场和浦东机场两大机场，每天最大运力可达 3 万人。为了方便了旅客出行，该巴士运营时间从早上 9 点开始，最晚班次则到晚上 23 时 10 分。旅客只要在携程上预订上海出发或者到达的机票，便可在机票预订页面免费领取机场巴士票。

如果携程免费大巴满负荷运营，可解决
旅客进出机场交通问题的比例为

1/10

超级会员服务

2017 年 6 月，面向所有携程用户的个性化增值服务——“超级会员”正式上线，为用户提供国内酒店预订无理由取消、积分加速等一系列会员服务。2019 年 1 月，携程与爱奇艺合作，用户购买了携程超级会员资格，即可同步获得 8 个月爱奇艺黄金 VIP 会员权益，让“超级会员”权益使用场景延伸到娱乐生活领域。



“最美背影”的背后

携程员工朋友圈曾流传一张“最美背影”照。原来，携程客服徐文俊一刻不停歇地帮助旅客严女士，后背湿透的一幕，正好被她拍了下来。

2018年11月7日下午16点15分，正在上海虹桥机场值班的徐文俊，接到了电话组同事肖辉转来的紧急求助：旅客严女士从上海飞郑州，要把购票证件号从护照改为身份证号。

“我买的是纽约-上海-郑州的往返联程机票，错过这个航班的话，回程机票也将作废，经济损失近万元。”严女士在电话里很焦急地告诉肖辉。

但此时，严女士所要搭乘的航班已停止办理值机。

经过反复跟航司值班主任协商，徐文俊给她争取到了重开值机的机会，并把证件号更正过来。

“16点25分，拨打严女士订票预留的电话，发现不是她本人的号码。”徐文俊说，“我又跑到值机柜台询问，发现她仍未登机。”

情急之下，徐文俊让肖辉采取三方通话方式，才与严女士取得了联系，并在10分钟后找到了她。16点40分，他把严女士送到安检口。

不过，因为身份证过期，严女士未能如愿赶上飞机。

得知这个消息后，徐文俊又马不停蹄地赶到虹桥机场派出所，帮她办好临时身份证，并跟航司协调免费改签。最终，严女士顺利登上了飞往郑州的飞机。

一趟趟奔跑后，徐文俊的后背都湿透了。在去打印登机牌时，严女士拍下了这张引来很多人点赞的照片。



其实，为严女士提供紧急协助是携程服务的一个缩影。

根据中消协发布的《重点服务领域部分企业服务热线体验式调查报告》显示，总体评价方面，携程得分为85.6分（百分制），在8个行业47个企业中排名第五，交通行业中位列榜首；转接人工等待时长方面，携程为12.3秒，排名第九。这让携程成为唯一进入前十的旅游企业。



Yanwen

特别特别感谢【携程】在上海虹桥机场的工作人员，让我超级感动，因为从没在任何行业见到过这么好心这么负责这么尽力的工作人员。因为护照上交和身份证过期已经自己到机场已经不早了一系列问题，本来200%已经不能登机了，更关键因为联程票，错过这一班的话回纽约机票也作废。携程的梁女士，还有她的团队四个人，包括特别负责人的徐先生，比我还要有紧迫感地四处帮我跑，和航空公司&机场人员沟通，帮我拿行李，帮我解决一切我真的已经放弃了的问题。真的是有超高的工作素养、业务能力和责任感，超好的态度和沟通能力。真的是从没见过任何订票网站有过如此尽力的工作人员。感谢！感恩

截至2018年底，携程各主要产品线的净推荐值（NPS，反映客户对产品和服务满意度的重要指标），平均同比提升了

35%

5.2 携程提升人工智能客服

携程一直是旅游行业的技术引领者，始终关注人工智能等“黑科技”在旅游服务及酒店业的应用，探索用人工智能全面提升用户服务水平。

携程推出的自主研发的深度学习神经网络客服机器人，已成保障消费者出行的独门“神器”。在基本的语意识别上，客服机器人的准确率达到了94%以上，可以更精准理解、快速回复消费者提出的问题。

目前，客服机器人日均服务量已突破千万人次。对于在机票、酒店、旅游度假等产品预订方面的“入门级”问题，消费者可在平均一到两秒的时间内收到回复。

携程还战略投资服务机器人领域的领先企业云迹科技，双方将共同推进酒店智能化服务，为消费者、酒店合作伙伴及酒店产业链创造更大价值。

“通过与云迹科技的深入合作，
将让携程继续巩固在人工智能、
智能硬件方面的领先优势，为携
程的‘Easy住’战略提供新助力，
更好地满足用户的服务需求。”

陈瑞亮
携程高级副总裁、大住宿事业群 CEO



5.3 携程的旅行安全保障措施

全球 SOS 服务平台

2017年1月，携程上线全球24小时“旅行SOS”服务，面向所有用户，免费提供旅行中的紧急援助，包括自然灾害、恐怖袭击等突发情况下的支援；旅途受伤或生病时求助；旅途遗落贵重物品时“协助物品找回”等。

2017年，携程共收到2191起SOS求助事件，覆盖全球180个目的地，海外求助占比82%，救援成功率达94%。2018年，携程共收到5903起SOS求助，是2017年同期的2.7倍，救援成功率达到95%。



2017-2018年，携程共收到超过8000起SOS求助，救援成功率达到

95%



我们是如何做到的？

携程“SOS 紧急救援服务”一共有 3 大支援机制：一是“微领队”行中服务和群内客人互助，一年有超过 1000 万旅游者加入并获得服务；二是 9000 多名“携程当地向导”在全球旅行目的地提供帮助；三是遍布全球的携程海外领队导游，每天有上千个携程旅游团在世界各地。

此外，在南通等 9 个国内呼叫中心的基础上，携程在爱丁堡、东京、首尔三地开设了海外呼叫中心。这遍布全球各地的 12 个呼叫中心、1 万多名客服提供全球统一标准的 7×24 小时全天候服务，成为了携程全球 SOS 救助机制的重要支撑。



一年有超过
1000万
旅游者加入并获得服务



在全球旅行目的地提供帮助



每天有上千个携程旅游团在世界各地



由遍布全球各地的 12 个呼叫中心
10000多名
客服提供

SOS 服务案例 1

2018年8月,客户黄女士在柬埔寨旅行中,小孩突发结膜炎,携程当地向导陪同就医,并提供随身翻译。



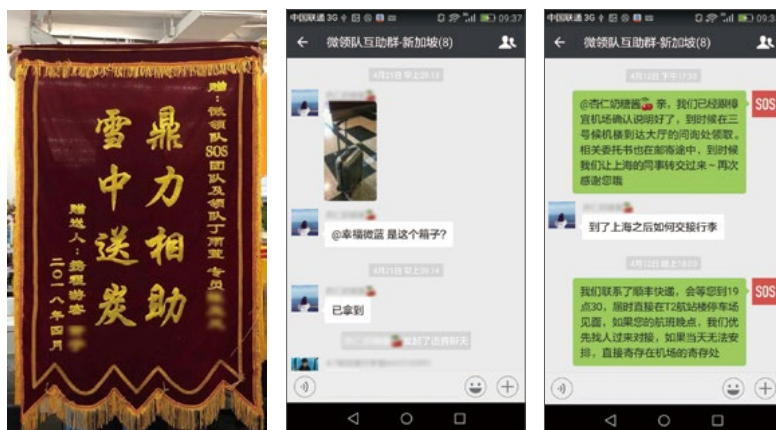
“未来携程 SOS 会更加完善服务体系,争取做到更快应答更好解决。携程始终在关注着国内外游客的需求,不让游客在海外孤立无援,要在全球范围内成为中国服务的名片。”

喻晓江

携程旅游事业部 COO、海外玩乐 CEO

SOS 服务案例 2

2018年4月,客户许女士的登机箱遗落在新加坡机场,携程领队亲自运回上海。



重大自然灾害保障基金：

多年前,携程便成立亿元级的重大自然灾害保障基金。客人如果遇到不可预测的自然灾害(政府官方机构发布橙色或者红色预警),造成客人旅行体验受实质损害的前提下,携程将视损害情况对客人的行程取消损失进行不同程度的补偿。在中国,携程是第一家在自然灾害、恐怖袭击或者社会卫生事件发生时,为旅行者承担风险和损失的旅游企业。

2018年以来,携程已经在马尔代夫政局问题、夏威夷、大阪、龙目岛地震、巴厘岛阿贡火山爆发等近

10起

重大突发事件中启动保障金。

特殊原因退订保障

携程率先在业内设立“特殊原因退订保障”，覆盖平台上全国 2 万多家旅行社、百万级旅游产品，全年赔付金额达 1200 万。

部分退订案例		
退订特殊原因	退订详情	赔付金额
拒签	王先生父子在预订澳洲新西兰 15 日跟团游后，因为王先生拒签，导致订单无法出行。	¥191,461
住院	朱先生体检出癌症急需手术，导致新西兰 11 日跟团游无法成行，一家三口订单取消。	¥83,517
延期出签	纪先生购买欧洲跟团游后，订单中 3 人全部延迟出签，无法出行。	¥49,503
怀孕	陈女士由于怀孕的原因，取消了与丈夫前往马尔代夫的蜜月旅游。	¥41,953
死亡	徐先生在预订了前往南美洲的 21 日跟团游后，突然接到父亲身故的消息，故取消出行。	¥34,854
骨折	蓉女士在预订了南美洲 16 日跟团游后，在出发前一天因摔伤骨折入院，无法出行。	¥29,650

案例：关西机场因台风关闭中国旅游团被困

2018 年 9 月 4 日，台风飞燕影响日本大阪关西机场关闭、航班取消，有包括中国游客在内的大量旅游者被困机场或行程受阻。

携程宣布，受此次台风和机场关闭影响，已预订相关旅游团、自由行等度假产品，4 日以来两日内飞往大阪的中国游客，可以无损失退订取消行程，相关的损失由携程承担。同时对于滞留在当地的度假游客，携程给予住宿费用补贴。

有 600 多名在携程预订度假行程的中国游客可以获得这一保障，从而避免冒险出行和费用损失。通过携程旅游门店预订的游客也可以获得保障。

携程也对滞留期间涉及住宿的跟团游、自由行游客，提供了 300 元每间夜的住宿补贴。

携程行中服务平台“微领队”在第一时间联系了在大阪的客人，确保游客的安全，并在出行群内告知台风实时情况，为还未出行客人开通退单的绿色通道。携程 SOS 服务平台 24 小时为游客提供交通、翻译、医疗救助、协助证件延期等力所能及的服务。





未来：“安全旅行·负责任的旅行”倡导项目

基于携程过去的经验，我们开始携手多家机构，共建“安全联盟”，调配全球员工及合作伙伴保障大家的“安全旅行”。2018年9月，携程与联合国开发计划署UNDP、中国国际经济技术交流中心、中国旅游研究院等合作伙伴联合成立“安全旅行·负责任的旅行”项目，升级旅行安全服务，为中国游客提供灾害预警和人道主义救援等方面的支持，尽全力帮他们降低旅行风险。我们也鼓励更多企业加入，让“安全联盟”成为一个开放性的公益平台。

2018 • CHINA • SHANGHAI

Ctrip New Trip 未来世界 未来旅程

携程全球合作伙伴峰会
CTRIP GLOBAL STRATEGIC PARTNER SUMMIT

六、行业责任： 赋能旅游生态圈

作为中国旅游业蓬勃发展的受益者、参与者，携程的未来和整个行业生态圈密不可分。所以在发展自身业务的同时，携程也积极参与到行业生态建设，通过赋能帮助整个旅游业合作伙伴都能从携程的发展中得益。

6.1 六大赋能战略

2018 年 12 月，携程联合创始人、执行董事局主席梁建章宣布了平台升级版“赋能战略”，重点关注中小微企业及个人创业者，具体细化为服务赋能、金融赋能、技术数据赋能、产品赋能、定价赋能和流量赋能六个方面。我们相信，这次的赋能战略将对所有合作伙伴，尤其对中小微旅游企业将有“很大的赋能潜力”。



“一些特色旅行社如果要单独建个网站或 App 是不可能的，但携程通过自身的流量和外部对接的流量，可以精准赋能某一个特色产品，比如游学、高尔夫旅游、滑雪旅游。像特色旅行社、中小酒店、线下门店，就特别适合获得来自携程在流量、产品、定价、服务和金融方面的支持。”

梁建章
携程联合创始人、执行董事局主席

6.2 合作伙伴赋能

针对旅游产业链上的不同参与者，我们采取的是不同的赋能侧重点。

比如，酒店等合作方能通过携程平台的服务赋能更好地为客人提供服务；技术和流量优势能够与目的地之间进行更好的产品包装和促销对接。对一些特色旅行社、线下加盟店、旅游定制师，甚至是旅游意见领袖等中小旅游合作伙伴，携程能提供的则是更多的增长机会，获得来自携程在流量、产品、定价、服务和金融方面的支持。



酒店合作伙伴赋能
携程酒店大学

携程酒店大学包括商户培训中心、大数据研究中心、用户研究中心、专家委员会等组织机构，旨在通过大数据分析 with 多样化课程的打造，帮助酒店业主培养人才，进而推动国内酒店行业的升级。

2018 年，携程酒店大学推出了 150 多个培训课程，有超过 10 万家酒店、约 12 万的管理人员参加了培训课程。

携程酒店大学还将这些课程带给海外酒店合作伙伴：2019 年 2 月，在泰国推出了第一个全球培训营。携程酒店大学也与世界顶级酒店管理学院之一洛桑管理学院（EHL）合作，为携程的酒店合作伙伴提供独家培训。

参与酒店大学的酒店现在的表现优于同类酒店约 20%

“携程酒店大学的一个很重要的目的，就是要赋能业主，扶持他们的成长，最终实现整个行业的健康、良性可持续发展。”

徐立群
携程酒店大学校长



生意通平台

携程推出生意通平台，主要帮助酒店一站式地解决经营和推广的问题。目前，已为 1 万余家参与酒店带来了良好的提升效果。

根据数据智能分析结果，携程生意通平台积极地进行产品创新，提供各类基于大数据的智能工具，有效地帮助解决酒店流量、转化率、定价、支付等多方面的问题，从而让酒店在提升运营和营销效率的同时，积极完善自身产品的创新和服务创新。



机票合作伙伴赋能

通过挖掘携程积累 10 多年的大数据资源，携程还在用户需求预测、精准营销等方面，为航空公司等合作伙伴赋能。比如，携程可以对需求进行预测，对比历史的票价数据，一旦发现票价不正常，马上就给航空公司发出预警，让他们马上进行补救，减少不正常票价所造成的损失。



“我相信，我们有着世界上水平最为上乘的机票搜索引擎，不仅覆盖面广泛，而且搜索结果的加载速度小于 500 毫秒。其中，端对端的响应时间小于 1 秒，比所有 OTA 和 GDS 的系统反应速度都快。”

熊星

携程执行副总裁、机票事业部 CEO



旅游度假合作伙伴赋能

携程旅游度假板块推出开放平台 3.0 系统，供应、运营、销售端开放，以支持全球各类旅游合作伙伴，特别是赋能旅游业中的小微企业和个人创业者。旅游新系统的核心价值是供应链整合和赋能供应端，包括共享资源系统、后台管理运营系统、客户服务系统、全渠道销售系统等。



2019 年前两个月，加盟开放平台 3.0 的旅游供应商高达

7000 多家

同比增幅达

105%

整个入驻周期平均只有

8.4 天

效率提升了

40% 以上

赋能小微企业案例：“白骆驼”

郑涛的“白骆驼”公司在2018年初还只有3个人，产品也只有3条，经营模式就是在各处景点有合作的摄影师，简单地为客人拍摄照片。

“白骆驼”在入驻携程主题游后，携程的产品经理找到了郑涛，决定一起深度挖掘产品。在做了基础的了解和分析后，通过多次深度的沟通和探讨，终于打磨出了一款结合主题游消费需求的旅拍产品。这款产品的介绍能够让用户更为直观地了解到旅拍，同时结合了当下热点和抖音风格，给出了很多的旅拍道具和定向的旅拍风格，星空照、焰火照、创意拍摄、公路照四项照片风格的表达，迅速吸引了第一批客人。

而在效果得到验证后，郑涛开始了快速迭代和产品升级，将产品转为“一团一摄影师”，并且在用户体验上不断加强，持续培训专业的摄影师，使得服务标准和拍摄手法等多个维度不断得到提高，新产品同样在一个月内获得了大量好评。



赋能个人创业案例：那些做“网约导游”的女性90后

90后杭州网约导游胡娜娜，2017年国庆服务旅游者的工作记录走红网络，被称为“导游中的一股清流”，还被评为“互联网改变的100张面孔”。随着自由行成为风尚，个性化的网约导游进入大家的视线。两年前，胡娜娜加入携程成了一名“当地向导”。和传统旅游团不同，“当地向导”在携程平台上接单，根据游客的需求，定制个性化的旅游行程。由于订单火爆，胡娜娜已经成立了自己的工作室，拥有好多名风格不同的向导。



“白骆驼”仅仅只用了四个月时间，迅速从销量为0到成为平台的旅拍核心供应商，2019年有望在平台的交易额达到千万。

携程平台已拥有超过9000名当地向导，2018年为这些当地向导带来了超过

50万
订单
200多万
名客人

以西安为代表的一些“网红城市”的订单增长迅速，2018年订单同比增长了

141%
当地向导全年服务了将近
8万
名游客



知识社群赋能项目

我们也尝试用“知识社群”的方式向合作伙伴长期赋能。除了携程酒店大学外，携程还运营了门店学院和定制学院等赋能项目。

定制学院

携程定制学院主要为旅游业培训、输送紧缺的旅游定制师人才。携程定制学院 2017 年 - 2018 年总培训超过 3000 位旅游定制师，经培训定制师接单转化率提升了 4 倍。

很多初创型的定制旅游公司依靠携程也取得爆发式增长，例如上海东悦国际旅行社，在加盟携程定制旅行平台的第一年收获了数千万级营收，2019 年的目标也瞄准了亿级。



“定制游这个业务根本上的创新，是把能够对目的地比较了解、手上有资源的供应商或定制师对接到终端客户，携程在当中只是做信息的匹配、做服务规则的梳理和制定，它的效率比以前提高若干倍，所以它会非常快地发展。”

杨涛

携程执行副总裁、旅游事业部 CEO

门店学院

全国首个针对年轻人的旅游零售创业创新平台“携程门店学院”于 2018 年 10 月 25 日正式启动并在上海总部举行开班典礼。学院旨在帮助没有任何开店经验的 90 后加盟者，培养成为年轻创业型店长。首批学员来自全国 12 城市，包括广州、深圳、无锡、安徽、杭州、沈阳、河北、福建、湖北、江西、贵州、西安。全部来自 90 后，平均年龄只有 26 岁。2018 门店学院全年培训全部总课时为 33 万人 / 时。



“做定制业务之前我是做传统批发业务的。传统模式不太容易生存，越来越难做。但 2015 年我们和携程定制平台相遇以后，给我们企业转型提供了一个绝佳的机会。我们一直专注于定制这个业务。从结果来看，我们选择是对的。”

王青

北京源丰通国际旅行社负责人



金融赋能

2018 年 7 月 18 日，携程发布首款金融产品——“驿启装”，解决中小酒店因装修而产生的融资难题。根据酒店经营场景所涉及的融资需求，“驿启装”有两类业务：大额装修翻新贷和小额流动资金贷。凡是符合条件的酒店，都可向携程直接提出贷款申请。

大额装修翻新贷单笔额度最高可达 1000 万元，贷款期限为 1 至 3 年，资金主要用于酒店翻新装修、新开酒店装修、酒店升级装修。小额流动资金贷单笔额度最高为 100 万元，贷款最长期限为 2 年，资金用于垫付房租、设备升级、扩建与局部翻新。

大额装修翻新贷			小额流动资金贷		
单笔额度最高	贷款期限	用途	单笔额度最高	贷款期限	用途
1000 万元	1-3 年	酒店翻新装修	100 万元	2 年	垫付房租
		新开酒店装修			设备升级
		酒店升级装修			扩建与局部翻新



“由于酒店自身的行业与经营特点，银行等各大金融机构虽然有着强烈的愿望解决中小酒店的困难，但一直苦于缺乏有效的风控手段对其融资风险进行管控。这也让携程一直在思考，如何让整个行业变得更好。”

冯雁

携程高级副总裁、携程金融 CEO

案例：1400 万元的授信

从事酒店行业多年的张先生深谙酒店管理与经营，对于选址和投资眼光独到。他同时看中哈尔滨和北京的两处物业，计划同时投资两家亚朵酒店。

虽然手上资金只够开一家店，但张先生对看中的两处物业都难以割舍。面对 1000 多万的资金缺口，张先生最终想到通过专业的酒店融资渠道来解决。在对比多个渠道之后，他最终把目光落在携程金融不久前推出的专门用于酒店开业装修的贷款产品“驿启装”上。“酒店现在能够赶在黑龙江的绿博会之前开张，赚到这一波旺季，真多亏了携程金融的帮助。”他说。最终，携程金融为张先生完成了首单共计 1400 万元的授信。

6.3 商旅赋能

携程商旅是中国领先的差旅管理公司，为 1 万多家大型企业提供服务，包括 120 家世界五百强和 100 余家中国五百强企业。中小企业注册客户超过 23 万家。

携程商旅帮助众多企业优化预订及审批流程，完善和执行差旅政策，全面控制差旅成本；基于行业差旅数据分析，提出商旅管理建议，提升企业差旅管理水平，实现最高达 30% 的差旅费用节省。

在传统的商旅酒店住宿流程中，费力的酒店搜索、重复来回的审批、严苛的差旅限制、垫付房费、贴票报销等等一系列难题都影响了差旅住宿的体验。针对这些痛点，携程商旅带来了全新的解决方案：酒店随心订功能、智能推荐功能、浮动差旅……众多业内首创的功能革新，为更多企业和员工提供更轻松、便捷、温暖的商旅住宿服务。



通过携程企业商旅 APP 预订，平均 30 秒可完成一个订单，最快可达

17秒

“携程商旅在对技术、模式的不懈探索和打造有温度、更贴心的差旅体验方面持续发力，2018 年交易额达到 220 亿元，新增业绩甚至超过了行业第二名的总量。”

方继勤

携程高级副总裁、携程商旅 CEO

商旅赋能案例：随心订

携程商旅直击差旅人士“住得好”的痛点，发布会员酒店混付功能“随心订”：差旅人士预订携程商旅会员酒店，可以实现差旅内费用由公司支付，超标部分由员工个人支付，在遵循公司差旅标准的前提下，同时满足了许多差旅人士对住宿日益提升的品质需求。



商旅赋能案例：携程商旅 X 伊利集团

拥有 7 万余名员工，伊利集团业务遍及全球，企业存在巨大体量的差旅需求。庞大的员工人数和业务量给差旅管理带来了极大的挑战，如何对企业的差旅管控体系进行优化升级成为了亟待解决的问题。



整合预订渠道，实现差旅数据精准分析

在过去，伊利集团未对预订渠道进行引导和管控，员工自行使用多种预订方式进行酒店和机票的预定，订单分散，不仅预订价格没有竞争力，管控难度也相当大。在使用携程商旅后，通过整合预订渠道，可以为员工提供更多协议产品的选择，预订到价格更优的酒店和机票产品。与此同时，携程商旅能够完整收集差旅数据，并通过精准分析，针对企业现存的差旅管理问题进一步制定优化政策和方案。差旅数据的整合也可以使企业准确地了解整体财务状况，分析员工差旅行为，从而制定更有效的预算支出和差旅政策。



一键报销，创新现付大发票模式

在传统的员工现付、事后报销模式下，员工需要收集差旅相关的纸质发票，不仅收集和保存较为繁琐，还存在员工可能丢失报销凭证的问题。在与携程商旅进行多次沟通和探讨后，伊利集团决定采用创新的现付大发票模式，即员工出行不接触任何凭证，直接通过系统生成的电子凭证提交报销。这样一来，既避免了员工丢失凭证或虚开发票的问题，又进一步简化了报销程序，提高了报销效率，大大提升了员工满意度。

6.4 目的地赋能

携程专门成立政府资源合作部，在充分发挥携程优势的基础上，拓展携程与各地政府之间的合作，推动智慧景区建设、全域旅游发展、交通枢纽信息化升级、旅游目的地开发等，实现多赢的合作目标。携程目的地营销已经与全球 300 多个旅游目的地合作，基于大数据进行全渠道投放和精准营销，并基于大数据针对用户行为进行个性化产品设计，提供一站式服务。

除此之外，赋能旅游产业链也是携程与目的地合作的重点。携程不仅输出智慧旅游解决方案，而且通过大数据、人工智能等技术，推动目的地旅游产业转型升级，打造全域旅游新模式。比如，通过深入挖掘携程用户预订大数据，可提供维度更丰富、颗粒度更细、时效性更强的大数据报告，提升酒店、景区等旅游资源的利用率。

目的地赋能案例：西安

2018 年 4 月 19 日，全球旅游目的地营销峰会暨世界文化旅游大会启动仪式在陕西西安召开。携程与西安政府签署战略合作协议，双方将在大数据、共建携程小镇、文旅产业、体育 + 旅游、民宿产业等方面进行深度合作。

随后的这一年，携程与西安市共同打造了旅游节事营销活动、智慧旅游建设、民宿行业发展、机场枢纽服务升级、未来小镇及丝路中心筹划等众多激动人心的事件，取得了令人满意的效果。



“过去一年中，我们先后与陕西、重庆、成都、河南、山西等地启动了全面战略合作。在全域性营销上，我们会把携程多年来探索出的行之有效的营销模式，结合到跟目的地有关联的营销合作中，帮助当地打造旅游品牌，进一步提高该地的旅游知名度。”

王伟
携程副总裁、政府合作及线下市场业务 CEO

4300 篇
活动相关内容报道累计

2019 年春节期间，通过携程平台预订西安旅游的总人次同比增长了

36.6%



七、社会责任： 推动旅游扶贫

携程 CEO 孙洁曾说：“企业参与公益不能仅仅限于捐资捐物，更应该发挥自身影响力，通过互联网技术优势，‘连接’更多的人参与公益事业，有公众参与的公益才会更持久、更有力。”携程正是基于这样的思考，借助技术优势和丰富的旅游行业上下游资源，助力乡村扶贫，帮助弱势群体团圆。我们相信：旅游扶贫是对于有独特旅游资源地区的一种最具潜力和持续性的途径，我们愿意在各地旅游扶贫工作中做出应有的贡献。

7.1 乡村扶贫

携程的旅游扶贫新尝试

1) 携程推出扶贫旅游路线

2017年10月9日，为响应国家扶贫战略，携程宣布与交通运输部宣布联合启动“交通公益+旅游扶贫”项目，参照交通部的旅游交通扶贫公路、国家旅游局发布的全国旅游扶贫景区，携程国内产品团队经过研发设计，推出了全国首批100条扶贫旅游路线，覆盖福建、四川、重庆、山西、云南、新疆、贵州、陕西、青海、河南等近20个省份，东部、中部、西部、东北、西北等各个地区，近1000个旅游景区。

以贵州为例，贵州是旅游扶贫和乡村旅游开发的重点地区。携程开发推出了1500多条贵州跟团游、自由行等乡村旅游度假产品，覆盖黄果树、西江苗寨、荔波、镇远、黔北遵义赤水、黔西南兴义毕节、六盘水等贵州数百个乡村景区、村寨古镇、民族聚居地。



以携程自营的贵州黄果树+荔波+西江千户苗寨6日5晚跟团游(4钻)目前已有超过

13000^人
出游

1700⁺条
真实点评
点评分达

4.6^分

2) 携程开通美丽乡村专题

携程还在APP首页上线“寻找美丽乡村”专题频道，面向全网游客推广扶贫旅游目的地和乡村旅游产品。“寻找美丽乡村”项目在为旅游者提供优质旅游体验的同时，支持偏远地区乡村振兴

及乡村旅游等国家重点项目，助力以乡村旅游目的地实现乡村振兴的发展战略，同时，开启乡村智慧旅游新模式。

以怒江帮扶专区为例，专区上线一个月以来，怒江旅游各项产品均实现了快速的增长，同时，相关产品在携程网上的搜索和关注度也大幅提升。



十八洞村，位于湖南省西部，是一个苗族原生态文化保存完好的苗家村落，该村苗族原生态文化保存完好，而且生态环境优美。2013年11月3日，习近平总书记在这里与村民交流时，首次提出要“精准扶贫”。

为了开发这条路线，林俊杰和同事亲自去了十八洞村走访考察。“我们和当地人耐心沟通，他们了解到我们不是单纯出于商业目的做这个事，所以也愿意坦诚相待”。

产品一推出，人气远超预期。这款跟团游原先预定截止到暑假之前，结果许多家长反映想要在暑假带着孩子参加，携程最终在暑期增加了发团。在携程官网，这款产品获得了高达 4.7 分（满分 5 分）的用户点评分。



携程旅游团游客走入湘西十八洞村民居，与村民合影



携程的智力扶贫新尝试

1) 携程公益画册

2017 年 10 月 - 11 月，携程联合蒲公英童书馆发起了“携程带你去看世界”一系列公益活动，通过“携程公益画册”项目，给山区的孩子们带去知识与希望，增长他们的见识，开拓他们的视野，感受外面的世界。

2017 年 11 月 18 日，携程志愿者跟随着携程当地向导来到了美丽的云南临沧云县，将画册交到孩子们手中，并给他们带来一堂别开生面的地理课。



我们收到捐赠及义卖所得共计

15341.4元

其中，通过义卖捐出画册

3840本

携程公益则捐出画册

6160本

共计

10000本

2) 携程志汇护航梦想教室

2018 年，携程与上海青年志愿者协会、智塾公益、众谷公益等组织，共同推出“携程志汇护航梦想教室”公益项目，为 16 所学校，5000 名乡村小学的孩子配置属于自己的电脑教室。这些教室是属于孩子们的梦想教室。除了拥有电脑硬件，还有大量智能硬件设备，包括智能电视、智能音箱、平衡车、笔记本电脑、VR 眼镜、手环、智能摄像机、智能手机等。



3) 资助美丽中国

携程和美丽中国支教项目一直有着良好的合作传统。2016 年至 2018 年，携程每年向美丽中国捐赠 50 万元，并发动携程会员通过积分兑换、众筹、员工捐赠等多种形式助力美丽中国。



携程的公益旅行新尝试

2018 年 12 月 5 日 第 33 个“国际志愿者日”，携程联合上海市志愿服务公益基金会和上海市志愿者协会，为上海市注册志愿者推出了志愿者公益礼包和十大志愿服务公益旅行路线。

结合城市文明规范和“红色主题旅行”，十大志愿服务公益旅行路线涵盖了上海、西安、重庆、厦门、成都、丽江、香港七座城市的七条旅途聚会拾荒酷跑路线和三条上海本地志愿服务公益路线（上海四行仓库抗战纪念馆、中共一大会址、宋庆龄故居等）。

把公益融入旅行，让旅行者能在享受旅行欢愉的同时，获得自我成长和学习，让旅行者能通过奉献爱心，服务他人、服务社会，从而在心灵上得到满足。



“本次与携程合作开展志愿服务活动，旨在开辟新的志愿服务激励项目，完善和拓展激励保障系统，鼓励更多企业履行社会责任，支持志愿服务事业发展。希望通过设立志愿服务公益旅行路线，让每一位市民在旅行中成为文明旅游的示范员、宣传员，也让市民有机会在旅行中奉献自己、服务他人。”

上海市志愿服务公益基金会

7.2 助力团圆

携爱回家 致敬城市英雄

2018年1月1日，携程联合《人民日报》启动“2018 携爱回家”线上公益活动，为城市的服务人群返乡提供更多帮助。1月1日至1月15日期间，城市建设者们可领取一份“回家基金”，用于购买火车票，这将让春节回家之路更顺畅。

携程还启动了为期一个月的“春运订票回家，携程门店帮忙”活动。在北京、上海、广州、深圳等外来务工人员较集中的城市，携程线下旅游门店都会有专门人员针对“城市英雄”提供一对一协助，助力务工人员、建设者等群体顺利“返乡”。



“城市建设者们不辞辛苦，挥洒汗水，为城市的发展默默付出。在外忙活一整年，回家团聚的心情越来越迫切。所以，我们希望通过这项公益活动，在为他们送上一张免费车票的同时，也向城市英雄致敬。”

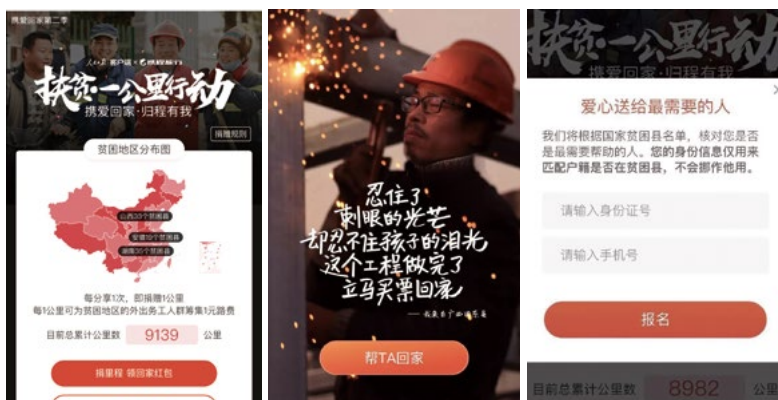
张旭

携程副总裁、火车票事业部 CEO

携爱回家 扶贫一公里

2019年春运，携程的公益行动暖心升级。作为“携爱回家”公益活动的第二季，携程再次携手人民日报客户端，邀请公众通过转发活动页面捐献里程，温暖返乡人，为全国600多个贫困县的外出务工人员送出“回家基金”。

人民日报微博通过图文展示了贫困地区外出务工人员对于回家的期盼，而“扶贫一公里”公益行动正是为了帮助他们减轻购票负担，助力他们顺利返乡。



来自

600^多

个贫困县这些务工者只要输入身份证号，系统可自动识别其家乡并发送每人

300^元

“回家基金”

《公益购票手册》进工地、进社区

2019 年春节前夕，携程志愿者还来到上海徐汇滨江建设者之家，手把手教导务工人员如何通过手机 App 来购买火车票。此外，携程志愿者还曾前往 4000 人规模的北京新机场建筑工地，指导城市建设者们购票，温暖他们的回家路。

携程还印制了《春运公益购票指导手册》，发放至北京、上海、广州、深圳四大城市的携程旅游门店，供周边的务工人员免费领取。其中北京 100 家门店 500 多名店员经过首批培训，为务工人员提供专业购票指导。



“携程旅游门店的优势是广泛分布在社区周边，我们的店员跟周边的快递、保安、保洁等务工人员平时就熟悉，我们不仅希望帮助他们买到回家的车票，并且希望教会他们今后如何使用手机方便地订票。”

张力

携程旅游渠道事业部总经理

“反方向的路 最圆满的家”公益行动

2019 年初，携程联手北上广三地权威媒体北京青年报、新闻晨报 - 周到、广州日报发起“反方向的路 最圆满的家”主题公益行动。

携程为北京、上海、广州各 10 个务工人员家庭提供春节期间将 2 - 3 名家庭成员接到城市“反向团圆”的往返机票以及 6 间夜高星级酒店住宿。其中，中国国际航空公司、中国东方航空公司、中国南方航空公司都积极提供了爱心机票，北上广多家酒店，也都纷纷表示愿意提供住宿服务。



30⁺

家庭获得了免费的反向团圆机会

“春运临近，对于那些难以返乡的城市务工人员，他们对与亲人团圆怀着同样的期盼。携程通过人工智能等一系列技术创新的运用，并整合机票、酒店等爱心合作伙伴资源，与北上广三地媒体联手，让城市务工人员轻松接家人来大城市过年，让团圆不缺席。”

孙波

携程首席营销官 CMO

案例：快递小哥三年春节未回家 携程帮他圆梦

快递一年 365 天无休的模式让春节期间寄快递不再是一件难事，作为快递员，李辉始终觉得，春节期间送的不仅仅是一份快递，更是一份团圆。

“快递上门时候常常能感受到的人情味，其实就是我们最熟悉的年味。”虽然细算起来，李辉已经连续三年没有春节回过家，但是内心对回家、对过年的期盼依然深厚。

在新闻晨报周到和携程旅行网合作的“反方向的路，最圆满的家”活动的支持下，2019 年春节，李辉的母亲将会带着自己的女儿从山西前来上海，李辉告诉我们：“我刚开始知道自己被选上了这个活动的时候，真得很激动。”

李辉说：新闻晨报周到和携程不仅帮助自己的女儿过来看看爸爸妈妈，还能看看外面的世界。“到时候我还可以一边值班一边让她看看爸爸的工作环境，让她了解一下快递行业。”李辉做着和女儿过节的规划，“让她看看上海，看看自己的爸爸。”



7.3 志愿者行动

- 2017 年**
- 4 月 携程南京分公司举办“携手并进，骑乐融融”绿色环保骑行活动，倡导绿色出行方式，30 位员工参与了骑行活动。
 - 5 月 携程青岛分公司开展“传承民族精神 - 低保家庭儿童走进博物馆”活动，携手 50 组低保家庭共 150 人走进博物馆，让下一代感受中国传统文化，传承民族精神。
 - 9 月 携程华西分公司举办少年派的奇幻漂流，带领援助学生参观携程华西总部，参观金沙博物馆和都江堰水利工程，并赠送 22 套学习礼包。
 - 12 月 携程响应上海市长宁区血液管理办公室的号召，组织携程员工义务献血专场，超过 550 人次成功献血。
- 2018 年**
- 8 月 携程党委和技术运营中心前往贵州黎平开展绿色电脑教室回访，并赠送 200 套文具给当地学校学生。
 - 8 月 携程青岛分公司开展“牵手自闭症儿童，走进幸福之家融合幼儿园”志愿活动，陪伴 40 多位自闭症儿童做手工、做游戏、唱歌，力所能及地让他们感受到社会的温暖。
 - 9 月 携程华西分公司举办《看见》少年发现营第一期，带领援助学生开展了职业场景体验，参观博物馆等活动，并赠送 30 套学习礼包。
 - 10 月 携程香港分公司共 25 人参与奥比斯 - 世界视觉日筹款活动。
 - 10 月 携程机票事业部联合中国国航华东营销中心采用互联网 + 思维，定点对广西昭平县对口扶贫，927 人享受扶贫机票政策，赠送 239 张景点门票。
 - 12 月 携程再次组织携程员工义务献血专场，超过 600 人次成功献血。





八、环境责任： 倡导负责任旅行

服务3亿用户出行的同时,我们也在思考当世界给我们各种机会,去探索和感受大自然的美好,我们可以做些什么,让下一代也有这样的机会? 携程提倡负责任旅行,推动旅客、合作伙伴、携程自身实践对当地环境保护有益的行动,包括减少一次性用品,呼吁生物多样性,种植携程林等各种尝试。

8.1 减少一次性用品使用

无论空中飞行，还是入住酒店，我们经常会到一次性旅行用品。通常这些用品只使用一次就被扔掉，而且由于很多都是塑料制品，不可降解，给环境造成了很大负担。为了改变这样的局面，携程与旅游局、航司、酒店等合作伙伴开展了减少一次性用品的公益行动。

中加旅游年 负责任的旅行

2018 年 4 月 3 日，携程联合多伦多旅游局、南方航空在成都举办了以“中加旅游年 负责任的旅行”为主题的发布会，倡导“在旅行中把对生态环境的影响降到最低，做负责任的旅行者”。发布会现场，三方共同宣布，将通过向旅行者发放折叠水杯、折叠拖鞋等创意环保产品的方式，引领“在旅行中不随意抛弃浪费，将有爱的用品带回家持续使用”的全新旅行方式。



爱不释手负责任的旅行

2018 年 9 月，携程与联合国开发计划署 UNDP 共同启动“爱不释手负责任的旅行”宣传活动。该活动倡导绿色出行，减少酒店一次性用品浪费，减轻旅行对环境造成的负面影响。项目推出了旅行产品随身包供旅行者在不同旅行场景中使用，例如：酒店、航空和景区等。

朗廷酒店及度假酒店作为首个国际酒店品牌响应并参与了我们的宣传活动，鼓励宾客回收酒店房间内的日用品，减轻旅行对环境造成的负面影响。中国七间朗廷酒店将作为首批试点酒店，积极推广此公益项目。

“我们希望更多旅行产业链中的合作伙伴能加入我们，共同为维护旅游环境努力，共同推动可持续旅行。”

孙洁
携程 CEO



携程助力“地球一小时”

2018 年，携程担任世界自然基金会（WWF）发起的“地球一小时”推广合作伙伴，为“地球一小时”提供了一个重要的倡导场景——旅行。携程与世界自然基金会（WWF）共同倡导大家绿色出游，用“60+ 的生活方式”去旅行，号召大家外出旅行自带洗漱包，并在现场为参与者免费发放环保旅行用品。这次活动中，携程平台上的多家酒店也参与进来，号召酒店客人加入绿色行动，并对自带洗漱包的客人给予奖励。



8.2 生物多样性呼吁

携程积极参与全球野生动物保护的行动，并且通过自身平台传播多样性倡议。2018 年 4 月，携程 CEO 孙洁代表携程旅行网签署了 WTTC 打击野生动物非法贸易宣言。2018 年国庆期间，携程携手 WWF 还向携程用户传播 # 拒绝购买象牙制品 # 的象牙禁贸行动。

在第四届“伦敦打击野生动物非法贸易”峰会上，作为旅游业代表携程还在峰会上提出四点承诺：

- 1 携程将在网站、手机 app 平台（包括国际平台 Trip.com）及门店向全球超过 3 亿用户推广打击野生动物非法贸易的相关知识
- 2 携程将全力支持世界旅游理事会（WTTC）与世界自然基金会（WWF）在伦敦峰会期间达成的合作，并将成为 WTTC 打击野生动物非法贸易宣言的“中国传播者”
- 3 携程将在旅游度假平台推出生态旅游，带领中国旅行者做生态旅游的践行者
- 4 携程将积极与环保组织合作，加强同平台上旅游产品的供应商沟通，并引导游客不购买非法野生动物制品



8.3 携程林

作为国内旅游行业首家推行“碳补偿”的企业，携程鼓励会员低碳旅行，并将积分转换成树苗。自 2008 年 9 月，携程启动了携程林项目，每年都会将虚拟树苗兑现为实体树苗进行种植。2018 年是携程“种树”生涯的第 10 个年头。2017 年 - 2018 年间，携程通过中国绿化基金会“绿色公民行动”，援助阿拉善左旗造林项目新种植树苗数量超过 11 万。



“携程林”累计植树超过

110万棵

成活保存率超过

91%

8.4 节能减排

携程重视办公场所的节能减排工作。

携程总部所在地凌空 SOHO 竣工时，已得到 LEED 金级认证。凌空 SOHO 设定暖通设备开机策略和温度调控的优化措施，以及中水回收利用，卫生间的洗手水使用的太阳能热水系统等措施以达到节能减排效果。

携程还积极开展节能减排项目。2018 年，我们将 SOHO 办公区所有办公照明的灯具都更换成立 LED 灯具，能减少至少 30% 的照明能耗。我们预计能至少节约用电 519000KWH，相当于 60 吨标准煤。我们还实施了照明智能控制改造项目，避免非工作时段 of 的灯具空开。该项改造预计省电 347000KWH，相当于 40 吨标准煤。



两项合计预计能节电

866000KWH

相当于

100吨

标准煤



九、员工责任： 促进包容和多元

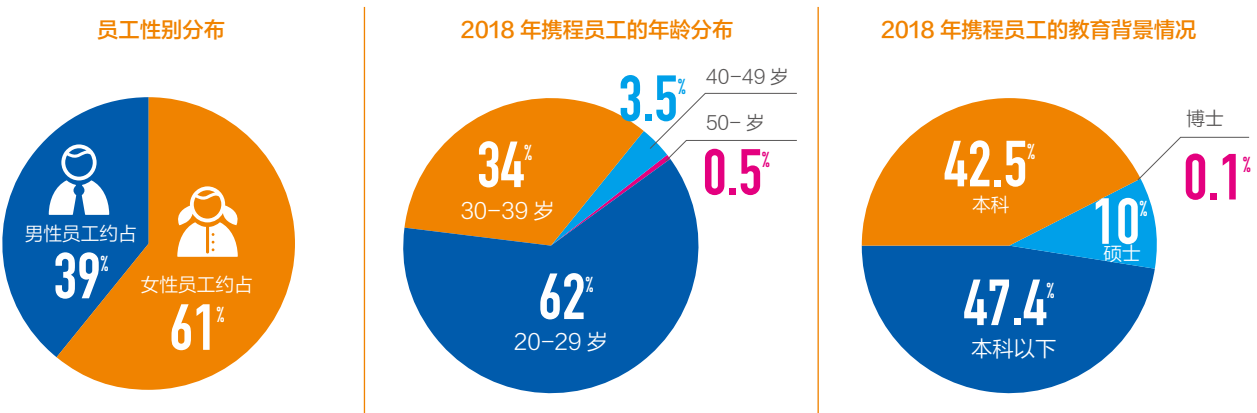
携程向来重视员工，始终将员工视为公司宝贵的财富。为了确保 3 万名携程人幸福地工作，携程基于组织业务战略的需求，搭建系统性人才发展框架，为员工提供广阔的职业发展机会。携程的福利保障，特别是生育福利、平等多元的工作氛围也让携程人可以全身心地投入到“让旅行更幸福”的使命之中。

9.1 薪酬福利

员工的基本情况

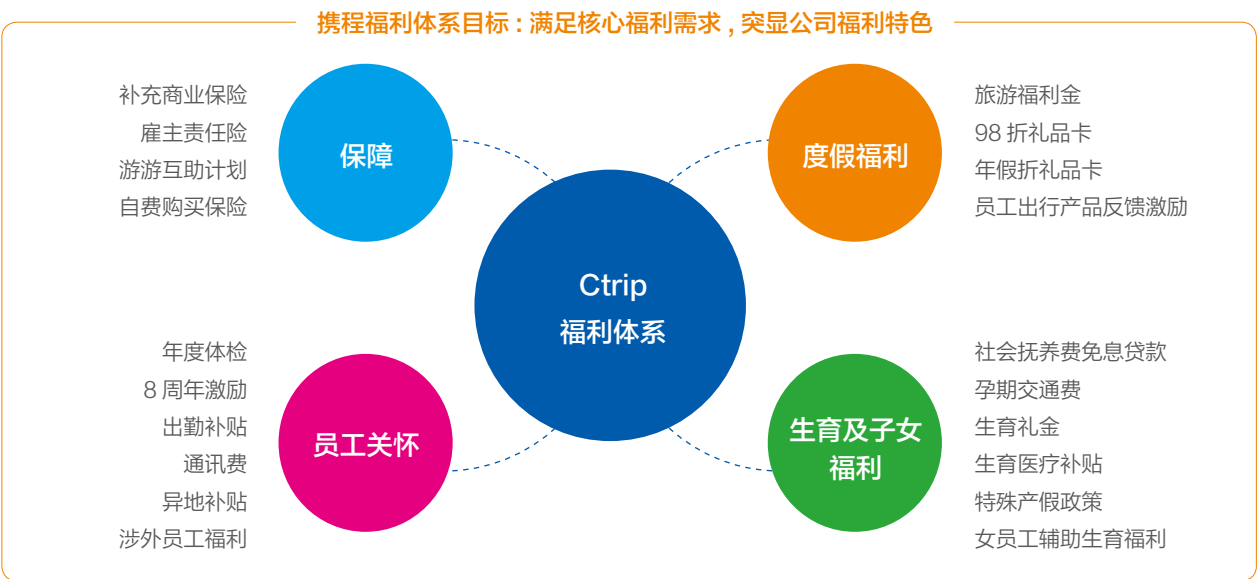
在携程，我们推崇公平，不以“校徽”取人，我们重视平等，发展女性领导力。截止 2018 年 12 月 31 日，携程一共有约 32000 名员工。其中，女性员工比例超过 50%；员工平均年龄 29 岁。

随着携程国际化步伐加快，携程不断在国外招聘员工。截止 2018 年 12 月 31 日，携程外籍员工有 581 名，约占 2%，人数较 2017 年增加 63%。



员工福利

携程的员工福利体系，以满足核心福利需求，突显公司福利特色为目标。游游互助基金、生育与子女福利都是携程的特色员工福利。



游游互助基金

为帮助遭遇重大疾病、大病手术、因疾病或意外身亡、非工伤意外残疾等重大困难的员工，培养互帮互助的精神，携程特设立了游游互助基金。该计划由公司和参与该计划的员工共同投资设立，公司与员工每年各支付 100 元，以帮助所有参与计划的员工及其配偶、父母及子女。

2017 年和 2018 年游游互助计划分别资助的人数和金额		
	2017 年	2018 年
资助人数（人）	281	275
资助金额（元）	3751500	4064500

生育与子女福利

携程在生育福利以及女性员工权益方面推出了许多政策。比如，为孕期女员工提供 3000 元的额外生育津贴和上下班打车费用报销，每个部门都为怀孕员工准备了专门的躺椅，办公室多个楼层设有母婴室方便哺乳期女性员工。仅孕期女员工打车报销这一项费用，携程每年就支出超过 300 万元人民币。

2018 年，携程宣布在公司内部拓宽生育基金的内容与使用范围，为中高级女性管理者提供 10 万元至 200 万元不等的费用，及不超过 7 天的带薪休假，使她们能享有冻卵等高科技辅助生育福利。

具体情形参考		天数
单胎顺产	国家规定的产假 98 天 + 上海市增加的生育假 30 天	128 天
难产	剖腹产、Ⅲ度会阴破裂、吸引产、钳产、臀位产	15 天
多胎	多胞胎生育假、每多生育一个婴儿增加 15 天	15 天 / 胎

携程育儿假说明



我们是继 Facebook 和苹果之后，
世界上第

3 家

提供这项辅助生育福利的大型科技公司

其他员工福利



除了为员工保障法律规定的公休假日、婚假、产假等休假外，携程对有一年以上的工作经验的员工转正后提供 3 – 15 天的全额带薪年假。为鼓励员工自我进修和提高，公司还给予每一位员工带薪考试假。



携程关心员工健康、关注员工生活。公司每年 9 月 12 月组织连续工作满一年及以上的正式员工参加公司付费的体检项目。



携程发放度假抵用券以补贴员工的度假旅行，丰富员工的生活。同时，公司还拨给各部门专项活动基金和凝聚力经费，以部门为单位组织员工出游和拓展活动。



携程积极履行法定社会保险义务，为每一位员工提供完善的保障计划。2017 年和 2018 年法定应缴纳社会保险缴纳率为 100%。



为使员工在发生就医医疗或在受到意外伤害时，能得到及时有效的医疗和恢复，公司为满足一定司龄或职级的员工购买商业医疗保险，提高员工医疗福利。

9.2 能力培训

人才培养思路

携程基于组织业务战略的需求，搭建系统性人才发展框架，通过关键性人才的识别与选拔、培养与激励、任用与考核等机制和流程，形成合理的人才梯队建设，为组织提供充足的人才储备。

人才培养体系

我们继续投资于内部员工发展，持续完善内部课程发展体系，包括面向中高层管理者的 CMBA、大数据与人工智能、新进经理人集训、新任管理者训练营，面向年轻骨干员工的微课题、CPMP 项目管理班，以及针对技术员工的大数据与人工智能系列课程等，共计 4000 余名中高级管理者和骨干员工参与了学习。

携程大学

携程不仅仅通过外部渠道招聘人才，同时提出要把更多的晋升、成长机会留给内部员工，在这样的人力资源政策下，携程不断加大在内部人才培养上的力度，使员工的成长速度赶上、甚至赶超企业的成长速度，以此来保证企业的良性发展，携程大学顺势而建。

携程的 3 万多名员工，每一个员工都要在携程大学学习 40 小时，优秀的员工会参加携程 MBA 项目，以及“雄鹰计划”，为未来在携程“挑大梁”储备人才。

	2017 年	2018 年
课程数量	177	592
线下课程	168	68
学习人数	6641	7503
学习人次	13634	15000

在福布斯中国公布的 2018 年中国“30 位 30 岁以下精英”榜单（简称福布斯中国 30 Under 30）中，有四位携程人入选：李纵横、金韶超、李汉超、黄卿入选。他们是福布斯榜单的新星，也是携程的新生代力量。



> 关于黄卿

2011 年，刚加入携程度假签证部门的时候，黄卿做的是签证助理的工作，工作内容琐碎、冗杂，但却是她最宝贵的一段经历。她敏锐地发现了签证市场的乱象，觉得自己应该为推动签证市场的透明化做点什么。

2017 年，晋升为携程签证总监的她开始全力推动线下办签模式往线上平移的工作，不同程度地提升了客户的体验。一年后，携程任我签全球签证平台正式上线，平台为中国游客提供超过 140 个国家 / 地区的签证服务。

> 在携程最大的收获是什么？

我在携程已经工作 8 年了，从刚毕业的应届生慢慢成长到现在，携程平台给予了我很多机会，工作中的创新机制、“以客户为中心”的主导思想都在不同程度地影响着我，让我获益良多。

同时，很多领导和前辈的悉心指导也是促使我进步的重要因素。定制负责人徐郅耘给了我很多的信任，让我有机会去尝试带领团队甚至管理整个部门。度假服务负责人鲍璇羽（我现任领导）教会我，如何以服务思维去思考问题，如何更系统地去管理整个业务。

还是那句话“办法总比困难多”！面对压力，不要被它掌控，要把压力转化成“突袭困难”的动力。抓住机会战胜它，这样你才会越来越强大。



> 关于李纵横

李纵横带领的蒜芽科技仿佛带有惊人的爆发力。

蒜芽科技出品的智行 APP 从原有小众的火车抢票工具成长为垂直出行领域 NO.1 的平台，为用户提供领先的大交通出行解决方案，目前累计用户量过亿，小程序用户量也在短短 1 年内突破 1 亿，成为出行领域小程序用户量第一的平台。

> 在携程最大的收获是什么？

携程自带的流量资源和平台优势，对于我们的帮助自不用说。更重要的是，我们能不断地得到高层的鼓励和指导，比如，

在 QReveiw 会议上，我和金韶超都直接与 James（梁建章）和 Jane（孙洁）汇报，他们二位给了我们很多思路，还有很多鼓励，让我们更有信心能够肩负起让旅行更幸福的使命。

9.3 包容和多样性

发展女性领导力

携程十分重视培养女性领导力。我们全体员工中，女性占比超过 50%，其中，中层和高级管理层中女性占比为 50% 和 34%。相比之下，2016 年美国硅谷前 25 大科技公司中，只有 19.6% 的员工是女性。

通常情况下，女性的晋升比例低于男性，但是 2018 年携程女性员工晋升比例超过男性员工，达到 52.7%，有更多的女性在职业发展中实现自己的价值。

为女性提供旅行新职业机会

在携程发展中，衍生出了许多旅行新职业，包括旅行定制师、门店主、网约导游等。在这些新兴职业中，女性从业者明显超过了男性，她们不辞劳苦拼洒汗水，得到被服务者尊重的同时也有可观的收入。

就女性定制师为例，携程对平台上 5000 多个认证定制师开展调查后发现，定制师的男女比例为 1: 2，女性占比 68%，是男性的 2 倍左右。定制师高强度的工作也决定了可观的收入，普通定制师的月收入一般在 6000 - 15000 元，在旺季做得好的定制师月收入能达 3 万元。其中，女定制师的收入要高于男定制师。



海南-全博
擅长：海南



海南 郭微
擅长：海南



小宗
擅长：福建



小果
擅长：日本



云南猫哆哩
擅长：云南



椰风
擅长：海南



燕子
擅长：福建



小燕
擅长：福建



小志
擅长：福建

成立携程幸福旅程学院

2018 年 5 月 13 日母亲节，文艺和体育明星海清、关悦、刘璇，和携程 CEO 孙洁聊了一下午的家庭、情感、婚姻等女性关心的话题。她们共同宣布了“携程幸福旅程学院”成立。这让携程成为互联网行业中首家成立女性学院的企业。



“成立携程幸福旅程学院，初衷就是一个针对女性用户、员工和合作伙伴而创立的公益项目，旨在通过多样化的课程为更多女性赋能。”

孙洁
携程 CEO

推动残障员工发展

携程从 2001 年起便开始招用残疾人，截止 2018 年末，携程雇佣了 171 名残障员工。

公司根据残疾员工的特性相应安排合适的岗位，岗位比较集中的是客服专员、文化专员和出票专员，公司也十分重视残疾员工的培养及发展，他们和其他员工一样，与携程共同成长。

管胜礼是携程有几个每天忙碌的“特殊”女客服之一，她坐在轮椅上帮旅客解决出行难题。她主要是时刻盯着屏幕通过“在线客服”的方式，回复、处理各类机票问题。在线客服的工作近乎枯燥、单调，管胜礼每天处理 50 至 70 个在线问询，“您好，我是人工客服，有什么可以帮您”这句话已经输入几万遍，不过她却说“这份工作特别适合我。工作七年，攒了不少钱，能够自己养活自己。”



丰富的员工活动



年会

每年 1 月的年会通过线上线下串联起三万多员工、家属、朋友和伙伴们。

运动会 & 家庭日

每年 5 月举行的运动会和家庭日活动汇聚 4000 多名员工和家属共同奔跑在赛场上竞技比拼。



司庆日

每年 10 月 28 日公司司庆日，在全球各携程分公司，近 3 万名携程员工都穿着色彩鲜艳的服装，共同狂欢秀出个性，并通过公益义卖体现携程的爱心。

客服节

从 2018 年开始，携程每年都将举办“616 客服节”。2018 年的客服节上，携程各业务包括一线客服人员及所有参与客户服务环节的员工，在国内 17 个城市和爱丁堡、首尔两个海外城市同步举行了嘉年华等活动庆祝。



9.4 鼓励创新

为了鼓励内部创业者精神，携程启动了内部创新机制，包括小老虎（BABY TIGER）计划和 Oasis Lab（绿洲创新）。

小老虎（BABY TIGER）让每一个部门都有自己的 CEO、CTO、CFO，团队招人和铺多少资源等等都完全可以自行决定。每个季度携程的业务总结会议上，我们鼓励员工拿出商业计划来，而携程则会充当 VC（风险投资商）的角色。

2018 年，我们还将原有的创新工场正式升级为 Oasis Lab（绿洲创新），向消费互联网孵化器方向挺进。携程员工可以通过三种方式参与 Oasis Lab 的创新项目：在不影响本职工作的情况下并得到项目主管同意参与内部孵化项目；申请独立内部孵化项目；从携程离职加入由非携程员工主导的外部创业项目。

内部孵化案例：Trainpal

2018 年 10 月，英国老牌科技节目 The Gadget Show 在节目中介绍了 TrainPal，节目播出后服务器一度宕机。

TrainPal 由携程的国际火车票团队开发，也是携程 Oasis Lab 的孵化项目之一，它能帮助英国用户“拆票”购买火车票，帮助购买者平均省下 30% ~ 40% 的费用。团队正在积极开发其他地区的业务，把软件的应用范围扩展到其他国家，与意大利、俄罗斯、日本等国的铁路运营方合作。



十、展望携程 20 岁

携程作为旅游行业的一个龙头企业，还要担负更多的责任。这个责任包括我们还是要以客户为中心，以全球的客户为中心，为客户创造价值；我们要赋能我们的合作伙伴，为行业创造价值；我们还要为社会创造更多的价值。

过去一年，我们做了一些尝试。比如说我们深化了平台战略，我们的目标是让每一个行业的从业者都能够从携程的大平台上受益。举个例子，无论你是一个民宿的拥有者，或者是你想开一个门店，或者是你就是一个导游，都能够在我们携程的平台上找到一席之地，让我们的平台为你的成功助力。我们在公益方面也做了很多的尝试，比如说我们为贫困山区的儿童教育做了一些非常有意义的尝试，也为农民工等基层劳动者的家人到城市来跟他们团聚，做了努力。今后无论是推动行业进步的尝试，还是社会责任方面，我们会不遗余力地进行。

我们不仅仅是要做最好的行业的最大的公司，而且要做最牛的公司，要做最好的公司。

梁建章

携程联合创始人、执行董事局主席

附录 1 关于本报告

本报告是携程集团面向各利益相关方发布的第 7 份企业公民报告，重点披露公司经济绩效、产品服务、行业生态、社会公益、环境保护、员工发展等方面的社会责任相关信息和解决社会问题方面所做出的努力。

报告形式

本报告发布中文、英文版本，包括印刷版和网络版。

报告标准

本报告力求符合国内外业界通行的企业社会责任披露相关标准，并结合旅游行业背景和携程的实际情况编写。本报告参考的标准包括：全球报告倡议组织（GRI）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）和联合国《2030 可持续发展议程》等。

报告内容与边界

本报告遵循“利益相关方参与、可持续发展背景、实质性和完整性”原则，通过实质性分析确定实质性议题及边界。

报告时间范围

本报告披露数据和内容所涵盖的时间范围为 2017 年 1 月 1 日到 2018 年 12 月 31 日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所前后延伸。

报告周期

本报告为双年度报告，是上一份报告为《携程企业公民报告（2015-2016）》。

报告编制过程

- 2019 年 1 月 项目启动、展开前期筹备
- 2019 年 2 月 组建编制小组、确认报告框架和内容
- 2019 年 3 月 定性和定量资料收集
- 2019 年 4 月 报告审核

数据及信息披露

公司内部相关数据收集系统与统计报表

基于报告框架的定性与定量的信息收集问卷

相关负责人或利益相关方的调研访谈

其他公开披露资料

货币

如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。

指代说明

为便于表述，本报告中的“公司”“我们”指代携程。

可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取

为了减少纸张印刷对环境的影响，我们推荐您阅读电子版报告。您可以通过访问携程企业公民网站下载获取。若您需要纸质报告，请联系携程集团公共事务部。

联系我们

电子邮箱：prcsr@ctrip.com

联系地址：北京市朝阳区酒仙桥北路甲10号院304号楼C座，100015

附录 2 报告索引

GRI 指标索引

报告内容	GRI 指标
一、致辞	
1.1 董事长致辞	102-14 102-15
1.2 CEO 致辞	102-14 102-15
二、数读携程企业公民	
2.1 核心数据	102-7 203-2 404-1 405-1 413-1 416-1
2.2 荣誉和奖项	102-2
三、关于携程	
3.1 公司介绍	102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7
3.2 关键绩效表	201-1 102-7
3.3 公司理念	102-16
3.4 公司治理	102-5 102-18 102-20
3.5 大事记	102-2 203-1
四、携程之道	
4.1 携程的企业公民观	102-16 103-2
4.2 实质性议题分析	102-47 103-2
4.3 利益相关方和沟通机制	102-40 102-42 102-43 102-44
4.4 携程与联合国 SDG	203-1
五、客户责任：保障旅客服务和安全	
5.1 携程全面保障升级	102-2 102-6 203-1 203-2
5.2 携程提升人工智能客服	102-2 102-6 203-1
5.3 携程的旅行安全保障措施	102-2 102-6 203-1 203-2 416-1
六、行业责任：赋能旅游生态圈	
6.1 六大赋能战略	103-1
6.2 合作伙伴赋能	102-9 203-1
6.3 商旅赋能	102-9 203-1 203-2
6.4 目的地赋能	102-9 203-1 203-2
七、社会责任：推动旅游扶贫	
7.1 乡村扶贫	203-1 203-2
7.2 助力团圆	203-1 203-2
7.3 志愿者行动	203-1
八、环境责任：倡导负责任旅行	
8.1 减少一次性用品使用	203-2 304-2
8.2 生物多样性呼吁	304-2
8.3 携程林	304-2
8.4 节能减排	302-4
九、员工责任：促进包容和多元	
9.1 薪酬福利	102-7 102-8 401-2 401-3 403-3 403-6
9.2 能力培训	404-1 404-2
9.3 包容和多样性	405-1
9.4 鼓励创新	102-2
十、展望携程 20 岁	102-15
附录 1 关于本报告	102-1 102-3 102-15 102-46 102-50 102-51 102-52 102-53 102-54
附录 2 报告索引	102-55
附录 3 第三方评价	102-56
附录 4 意见反馈表	

备注：部分 GRI 指标未披露的原因是不适用、机密信息或尚未建立该指标的数据收集体系。携程年报请见 <http://ir.ctrip.com/>

联合国可持续发展目标

目标	携程实践	披露页码
目标 1：无贫穷	携程助力乡村旅行路线开发。	36 / 37 / 40
目标 2：零饥饿	无	
目标 3：良好健康与福祉	携程开展一系列促进工作与生活平衡的员工健康活动。携程资助爱佑新生项目。	49-51 / 56
目标 4：优质教育	携程推出“携程志汇护航梦想教室”公益项目，为 16 所学校，5000 名乡村小学的孩子配置属于自己的电脑教室。携程还在内部成立专为女性服务的“携程幸福旅程学院”。携程共建西安西巴里儿童早期发展活动中心，并且资助美丽中国乡村支教。	38 / 39 / 55
目标 5：性别平等	携程采取多种措施发展女性领导力。携程还是中国唯一提供冻卵福利的互联网公司。	49 / 54 / 55
目标 6：清洁饮水和卫生设施	无	
目标 7：经济适用的清洁能源	无	
目标 8：体面工作和经济增长	确保就业机会公平，为员工提供安全舒适的工作条件与福利保障，携程在中国设立多个呼叫中心，并在东京、首尔、爱丁堡设立海外呼叫中心，创造当地就业。	8 / 22 / 49-51
目标 9：产业、创新和基础设施	携程提出 6 大赋能战略，向中小微旅游企业和个人创业者开放平台资源。携程启动了 SOS 全球救助平台，以创新的方式保障旅客的旅行安全。	21-24 / 27-34
目标 10：减少不平等	携程推出一系列春运扶贫活动，提供回家基金，开通务工人员购票通道，让数千位城市务工人员掌握互联网售票技能。	40-42
目标 11：可持续城市和社区	携程推进乡村振兴工作，首批推出 100 条乡村扶贫旅游路线。	36 / 37
目标 12：负责任消费和生产	携程与联合国开发计划署 UNDP 发起负责任旅行项目，鼓励旅客回收酒店房间内的日用品。	45 / 46
目标 13：气候行动	携程积极参与 WWF 地球一小时行动，并向中国绿化基金会绿色公民行动捐赠资金，并累计种植超过 110 万树苗。	46 / 47
目标 14：水下生物	携程发起“拾荒酷跑”公益行动，在国内外十个热门旅行目的地同时开跑，鼓励游客随手拾荒。	15
目标 15：陆地生物	携程携手 WWF 向用户传播象牙禁贸行动，保护野生动物。	46
目标 16：和平、正义与强大机构	携程持续强化合规管理，开展内控培训，建立多项举报渠道，强调了以客户为中心的四大原则：透明性、可选择性、一致性和公正性，并承诺在整个运营过程中纳入这些原则。	9
目标 17：促进目标实现的伙伴关系	携程举办了首届全球合作伙伴峰会，加强旅游生态圈的合作伙伴关系。	27

附录 3 第三方评价

联合国开发计划署 UNDP

2015 年 9 月，联合国 193 个成员国一致通过了 2030 年可持续发展议程，旨在为所有人创造一个更美好的未来。联合国开发计划署驻华代表处坚信，私营部门是实现可持续发展目标的重要伙伴。我们很荣幸能够与携程建立伙伴关系，推广可持续旅行。2018 年 9 月联合国开发计划署驻华代表处携手中国国际经济技术交流中心、携程和中国旅游研究院开展为期三年的“安全出行和负责任的旅行”项目，旨在提升中国游客出行的安全意识，为中国游客提供灾害预警和人道主义救援等方面的支持；帮助提高公众对负责任旅游的认识，减少旅行中一些不当行为所产生的负面影响和对环境的破坏。我们希望通过持续与包括携程在内的私营部门合作，我们能够成功地应对气候挑战，消除贫困，减少不平等，确保在发展的过程中不让任何一个人掉队。

联合国开发计划署驻华代表 文霁洁

中国旅游研究院

作为中国领先和全球知名的在线旅游公司，携程自 2009 年以来坚持定期发布企业公民报告，这很好。

报告对企业社会责任的概念界定和内涵把握得如此准确而透明，堪称教科书级行文。透明和承诺是企业社会责任的第一步，一家企业主动公开自己价值观，郑重其事将之写入公民报告的开篇，就意味着它将接受公共和私营机构，以及社会各界在阳光下的监督。在重新定义公司使命“让旅游更幸福”的基础上，携程从外部利益相关和企业战略运营两个维度画出了企业公民战略的十六项责任，并制订了详细的沟通机制。众所周知，联合国大会于 2015 年 9 月通过了包括减贫、健康、教育、增长、创新、平等和生物多样性在内的可持续发展目标（SDGs）。携程以看图说话的形式逐一阐释了公司对包容式发展的理解，对可持续目标的努力。

无论对游客的服务和安全，还是对旅游行业的赋能；无论对社会的扶贫，还是对环境的关爱，以及对员工的包容和多元，携程都在摆事实，列数据。

今天，中国已经进入文化和旅游融合发展的新时代，旅游发展的价值取向已经超越了单纯的经济功能，国民大众对旅游的诉求正在从美丽风景转向美好生活，企业成长开始面临更多的监管合规、社会公平、社区分享和自然生态要求。希望携程继续引领旅游市场共同体，践行公开而透明的社会责任，发布理性而温情的公民报告。

毕竟，如此透明而量化的社会责任谱系，才是企业公民该有的样子。

中国旅游研究院院长 戴斌 博士

附录 4 意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为了改进报告编制质量，提升携程的社会责任工作水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵的意见与建议，帮助我们持续改进。

报告编写组

2019 年 4 月

针对下列问题，请您按 1 分至 5 分进行评分（1 为最低分，5 为最高分）

1. 您对本报告的总体评价是	
2. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量如何	
3. 您对携程在利益相关方沟通方面的总体评价	
4. 您认为本报告的结构安排如何	
5. 您认为本报告的版式设计如何	
6. 您认为本报告的可读性如何	

请您在此提出其他意见与建议：

您的联系资料：

姓名：

工作单位：

电话：

电子邮件：



扫一扫
让我们知道您对报告的评价

我们将充分考虑您的意见和建议，并承诺
妥善保管您的上述信息不被第三方获取。