



# 2022 年企业社会责任报告

上海春秋旅行社有限公司  
*Shanghai Spring Travel Service Co., Ltd.*



# CONTENTS

## 目录

### 01 基础信息

关于本报告	1
高管致辞	2
公司简介	4

### 02 责任管理

战略发展	6
组织治理	6
利益相关方	9

### 03 责任绩效

科学发展	10
公平运营	19
环保节约	23
生产安全	25
顾客与消费者权益	28
合作共赢	31
和谐劳动关系	32
社会参与和发展	35

### 04 责任展望

展望未来	39
------	----



## 关于本报告

### 1 报告介绍

本报告是上海春秋旅行社有限公司（简称“春秋旅游”“公司”“我们”）第四次向社会公开发布的企业社会责任报告。本报告披露了公司 2022 年在科学发展、公平运营、环保节约、安全生产、游客与消费者权益、合作共赢、和谐劳动关系及社会参与和发展等方面社会责任实践和成效，旨在与各利益相关方进行有效交流，系统地回应利益相关方的期望和要求。

### 2 报告范围

本报告涉及时间范围自 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，考虑企业社会责任的延续性，部分资料和内容前后年度适度延伸。

### 3 编写依据

本报告编制依据上海经济团体联合会 T31/01001-G001-2014《企业社会责任指南》编制，并结合行业特色和企业特点。

### 4 发布周期

本报告为年度报告，每年发布上一年度社会责任实践状况。





## 高管致辞

2022年是中国共产党和我国历史上极为重要的一年，党的二十大胜利召开，描绘了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图，也为我们更好地服务中国式现代化指明了方向。旅游作为现代服务业的组成部分，现代生活方式的重要体现，承载了人民群众对美好生活的向往，承担着实现人的现代化的重要使命以及向世界展示中华优秀传统文化的重任。

**坚守初心，促进发展。**春秋旅游坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的二十大精神，深入落实习近平总书记关于文旅行业重要讲话和指示精神，按照“十四五”规划，与国同频，与时同行。我们始终坚持以文塑旅、以旅彰文，推进文化和旅游深度融合发展，讲好中国故事、传播中国声音，推动中华文化更好走向世界。

**坚定信心，稳中求进。**2022年注定是不平凡的一年，旅游行业持续受到疫情全面重创，经历了自2020年以来最艰难、煎熬的一年，旅游业复苏进程受挫，出入境旅游基本处于停滞状态，跨省旅游受限天数占全年80%，面对严峻的疫情形势以及超预期因素影响，我们以勇毅前行之姿，应对外部万变之势，围绕“三稳三变”（稳队伍、稳资金、稳客群，变思路、变产品、变服务），直面变革、稳中求变，谋划布局新赛道，创新实践新服务，打造新产品满足市场新需求，探索应变之路，满足人民对美好生活的新需求，稳健运营，行稳致远。



## PART-01

# 基础信息

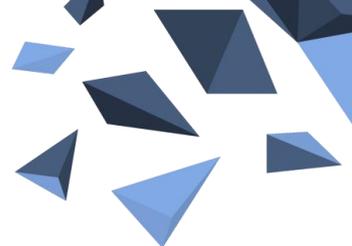
2023 年是中国经济万象复苏的一年，也是行业发展曙光可期的一年，崭新里程上，我们继续将可持续发展理念融入公司运营和管理中，聚焦顾客需求，不断探索创新，保障产品质量，优化顾客服务，助力员工发展，与伙伴共成长，致力于打造顾客信任、社会认可、员工满意的高质量可持续发展的企业，为相关方创造更多价值，以自身高质量发展助力旅游行业高质量发展，为中国式现代化进程贡献力量。

总经理：



# PART-01

## 基础信息



## 企业简介



上海春秋旅行社有限公司（以下简称“春秋旅游”）成立于1981年，从初创时的2000元资金、中山公园旁2平方米铁皮亭，发展至今，经历了“1982-1992年艰苦创业”、“1993-2003年网络+包机+批发商”、“2004-2014年旅游+航空”、“2015年至今实业+互联网”四个阶段，公司由小到大，从单一经营发展到规模化综合经营。业务主要涉及常规旅游、会展接待、体育赛事、邮轮旅游、城市微游等。



### 度假产品

全球范围内，万条旅游线路产品以及服务



### 邮轮旅游

拓展了邮轮旅游产品的文化和精神内涵，创造出国内邮轮旅游的多个第一



### 主题活动

骑行、自驾游、徒步、亲子、摄影和节庆活动策划执行



# PART-01

## 基础信息

### 企业简介

#### 主要荣誉

全国文明单位	全国守合同重信用企业
全国旅游标准化示范企业	中国旅行社品牌 20 强
全国旅游服务质量标杆单位	中国旅行社业优秀企业
国家级文明旅游示范单位	上海市 AAAAA 级旅行社

#### 使命

用我们的真诚 Sincerity  
全方位的保障 Safety  
为每一个老百姓带来旅途的欢乐 Smile

#### 愿景

服务人民对美好生活的向往  
实业兴邦 实现中华民族的伟大复兴

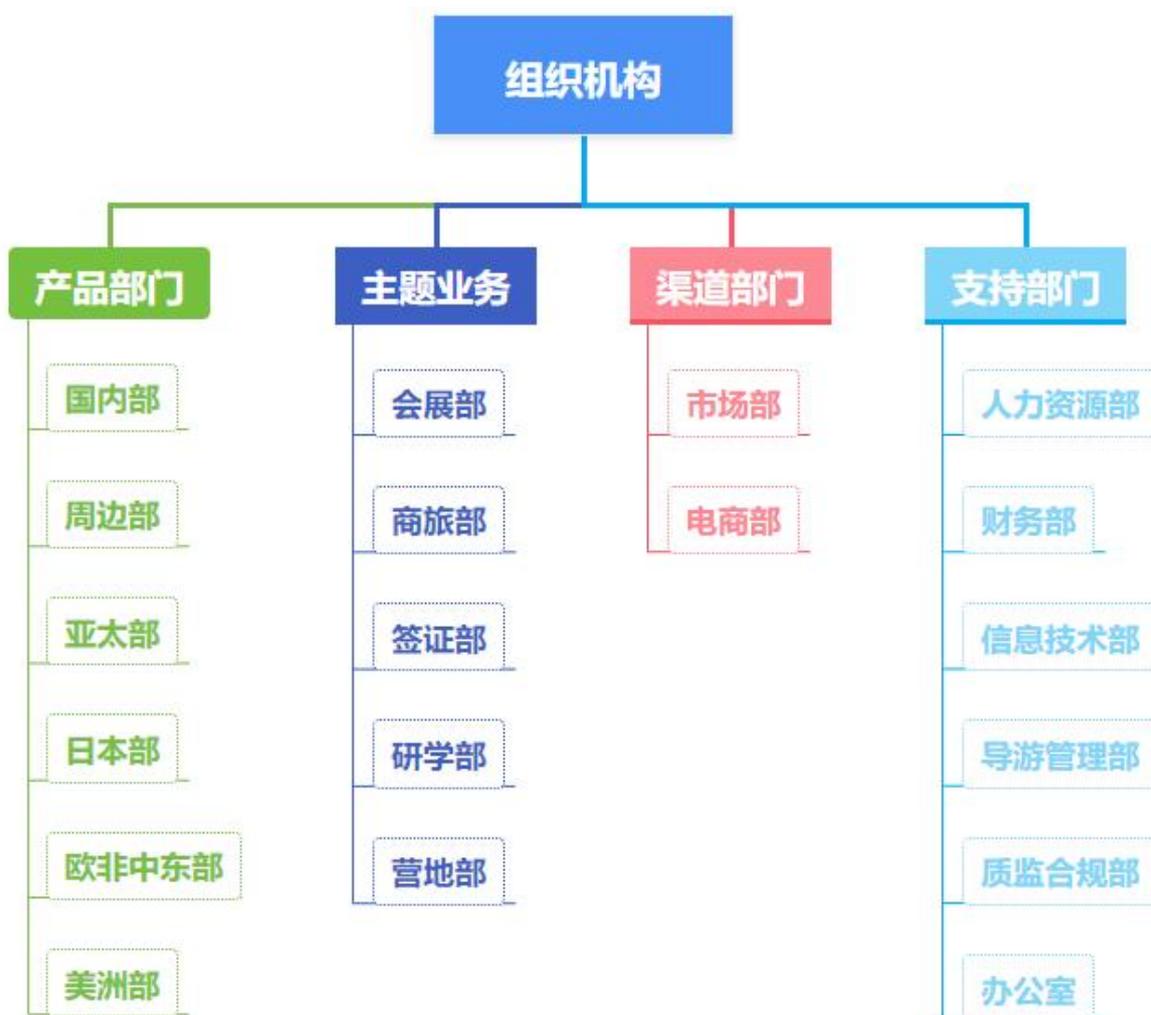
#### 价值观

奋斗、远虑、节俭、感恩

### 战略发展

春秋旅游考虑到疫情波动风险、宏观经济波动风险等方面的影响，加快战略转型布局，以“深化转型、技术赋能、融合发展”为方向，提升管理、品牌、技术、人才等方面的核心竞争力，聚焦大众旅游新需求，充分发挥航旅一体化双资源优势，实施创新驱动、人才强企、高质发展、品牌引领、数智赋能五大战略，推进规划引领、品牌建设、文化凝聚、技术创新、产品升级、提升管理六项举措，不断拓宽“旅游+N”发展边界，通过制定战略目标，层层分解，实施绩效考核，确保战略落地实现“多轮驱动”式发展战略。





组织架构图

公司严格按照有关法律法规和规范性文件以及《公司章程》等规章制度的要求，构建扁平化组织架构，不断完善公司治理结构和内部控制规范体系建设，加快反应速度、提高运营效率，不断提升公司治理能力，夯实可持续健康发展基础，切实维护公司及股东的合法权益。

## PART-02 责任管理

### 履责核心

公司围绕“科学发展、公平运营、环保节约、安全生产、顾客与消费者权益、合作共赢、和谐劳动关系、社区参与和发展”八大核心责任主题践行社会责任，携手合作伙伴，不断创新，持续提升优质服务水平，努力向实现“服务人民对美好生活的向往，实业兴邦 实现中华民族的伟大复兴”的愿景迈进。



### 利益相关方





### 利益相关方

春秋旅游注重维护利益相关方的权益，重视与利益相关方保持良好的沟通，根据利益相关方与公司的相互影响程度，确定了重要的利益相关方，通过建立与政府、股东、顾客、员工、合作伙伴、社区和公众等利益相关方多层次、多方位的沟通渠道，积极保持畅通有效的沟通，积极听取各相关方的意见和诉求，持续改进公司发展过程中的不足和解决回应相关方的诉求期望，不断提升公司的满意度和社会公信力，实现互信共赢的经营环境和共同发展的合作关系。



## PART-03 责任绩效

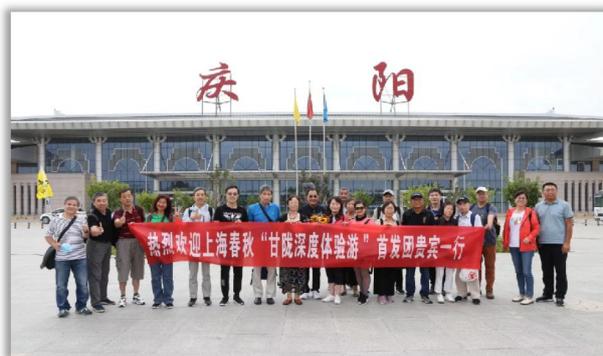
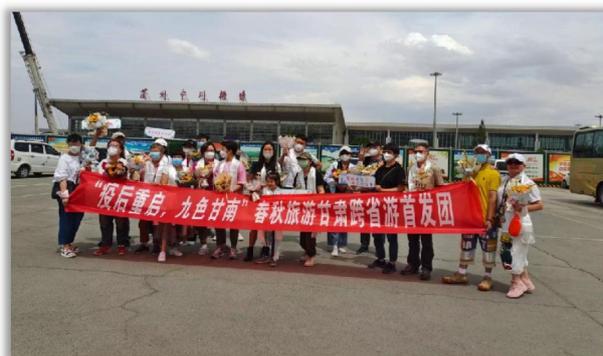


### 旅游重启·美好生活回归

6月3日端午节期间，春秋旅游开展线上线下旅游重启活动。组织60多人通过大巴和自驾多形式前往崇明玉海棠感受乡村旅游，同时百名摄影爱好者赴外滩拍摄并现场直播，万名摄影爱好者线上观看；骑行爱好者沿着上海苏州河出游。

跨省游恢复后，首个跨省游团队于7月1日出发前往甘肃“九色甘南”，团队由22名游客和2名春秋工作人员组成。

8月16日，庆阳首发团由22名游客和5名春秋工作人员组成，出发前往甘肃“甘陇深度体验游”。



## PART-03 责任绩效

### 百人十组“海派城市考古”线路首发



9月17日，随着2022年上海旅游节正式开幕，春秋旅游围绕“乐游9·17旅游消费季”展开系列活动，线上线下共同发力，重点推出10条“海派城市考古”双层巴士微旅行主题线路，围绕“建筑阅读”、“海派文化”、“街巷行走”、“红色印记”、“城厢掌故”、“一江一河”、“遗存蝶变”、“交通发展”、“名人寻访”、“城市变迁”这十大主题“人人参与、人人发现”，带领游客从不同的角度去挖掘、发现上海这座城市的魅力。

同时在“乐游上海”平台开展直播，为消费者精选出一批优惠力度大、反馈好评多的惠民文旅产品。为上海都市旅游最新的IP“海派城市考古”贡献春秋智慧和力量，促进文旅消费。

## PART-03

# 责任绩效

### 突破无止境 逆境求生存

春秋旅游围绕滑雪爱好者“猎新”“尝新”“勇于挑战”“追求突破”等特征，以长白山冰雪休闲度假模式为雏形，重点开发其他新兴滑雪目的地旅游产品。比如吉林省北大湖、松花湖滑、新疆阿勒泰、张家口崇礼等。每个雪场的雪道都有自身特点，有着各自的专业性、趣味性，深受进阶者青睐。

2月24至27日，举办冰雪嘉年华封板节、11月24至12月4日举办冰雪嘉年华开板节活动。吸引了近3000名“雪友”参加活动。



### 组织骑游 助力乡村振兴

9月24-25日通过与凤凰的跨界合作成功举办了“凤凰杯”崇明玉海棠千人露营骑游活动。在玉海棠景区春野秋梦露营地与玉海棠产业园等地分时、分团有序出发，一路骑行打卡西沙明珠湖湿地、崇西海塘、稻田风光，与小朋友一起体验全家出游的乐趣，运动锻炼身体、户外增长见闻、骑行欣赏风景，亲子、旅游、体育、露营、团建等多种元素相结合，传递乡村振兴的正能量。

# 科学发展

企业文化是企业的灵魂，是凝聚员工共同奋斗的向心力，春秋旅游坚持以促进转型升级为目标，以满足顾客需求、为顾客创造价值为导向，服务提升为根本，以培育和发现新业务为增长点，把社会责任理念渗透到公司的文化、制度和体系中，推动企业取得新突破，实现新发展，走可持续发展之路。

春秋旅游按照《企业社会责任指南》，逐步完善可持续发展管理体系，推进社会责任建设，坚持认真履行社会承诺，用实际行动诠释企业的担当和风范，坚持用社会责任理念指导企业发展。

春秋坚持“五个根本原则”即文化是品牌之本，创新是发展之本，质量是立身之本，安全是一切之本，人才是竞争之本，不断加强企业文化建设，形成负责任的企业文化，使得社会责任基本原则能够实施。



## 持续创新

创新是推动人类社会向前发展的重要力量，也是现代旅游业得以诞生和演化的关键所在。春秋旅游以“文化为根基、科技为动力、创新精神为依托、合作为纽带、以未来市场为导向”理念，在变局之下围绕产品、服务、管理、人力等多方面不断探索创新。

### 案例

#### 创新海派团圆饭

吃团圆饭，过幸福年。春秋创新年夜饭+住宿的组合，2022年春节推出“年味中的微度假”酒店年夜饭套餐产品。为活跃新年气氛，特别在卓越铂尔曼、外滩浦华、上海白厦、等热门酒店，派驻工作人员，现场安排互动游戏、拍摄新春视频、派发礼品等丰富的活动，伴客人度过春意浓浓的除夕夜。



## PART-03

# 责任绩效

### 案例

#### 创新“春野秋梦”露营品牌

2022年受疫情影响，跨短途省内、市内周边游成为出游主流选择，以精致露营为首的露营产品如雨后春笋般出现在全国各地的旅游市场上，春秋敏锐地抓住这市场动向，组建专业的营地运营团队，打造了新兴“春野秋梦”露营品牌，秉持精致露营运营理念及标准，围绕“小营地，大梦想”的品牌宗旨，打造多层次满足用户需求的产品服务体系，助力户外营地产品朝着多样化、创新化的道路发展。被评为第四届“中国服务”旅游产品创意案例。



## PART-03

# 责任绩效

### 案例

#### 创新“春野秋梦”露营模式

公司积极探索更多“营地+”的新模式，解锁多种露营场景及玩法。如营地+音乐会，营地+亲子活动，营地+研学，营地+拓展，营地+团建等，为不同类型的消费人群提供更加多元化的露营产品，推荐优质露营地资源，提供高性价比的露营解决方案。与上海地标东方明珠合作，在东方明珠上球体内设立营地，让市民在上海天际线体验精致露营，欣赏绝美上海夜景。并在不同营地定期举办各种主题活动，例如亲子互动活动，飞盘比赛、骑行比赛等，为客户的露营体验赋能。



# PART-03

## 责任绩效

### 创新“海考”旅游云直播

上海是一座独特的海派城市，海派城市考古之微游系列作为上海重点旅游推广项目，在上海市文化和旅游局的支持下，围绕“体验、发现、分享”，春秋发挥自身优势，利用好导游资源，在原有的海派城市考古微游成熟线路基础上，承担起线上云游直播天天播+线下漫步海派城市考古微游同步进行，扩大海派城市考古在全国的影响力，宣传好、推广好、弘扬好上海海派文化的任务。



春秋旅游通过视频号平台直播，组建了由导游，营销，客服，设计等人员的直播团队，充分发挥自身导游队伍的优势，以主播的身份深耕海派城市考古多点位，串联起看似毫无关系，实则千丝万缕的城市脉络。讲述好上海故事、传递海派精神，让游客在直播间天天“云游”和公益线下游同步中，感受上海的海派城市魅力。

## PART-03

# 责任绩效

### 数字赋能“智”旅分销

在旅游产业互联网时代，疫情深度改变了旅游行业，随着服务业数字化进程加快，旅游需求分层、旅游消费升级、用户较以往更习惯数字化生活，在旅游过程中期待数字化体验，数字化产品和服务需求增加，旅游产业在对内管理及对外服务层面均面临着数字化变革。



春秋旅游坚持“融合共生、合作共赢”的理念，以分销赋能，盘活私域流量为核心导向，围绕线上线下融合、产业链上下游融合，开发了数字赋能“智”旅分销平台，有助于提高旅游企业内部运营管理效率，有助于提升用户体验度和满意度，同时推进“互联网+旅游”发展，促进商产销融合，推动旅游行业高质量发展。



### 公平运营

#### 诚信经营

春秋旅游始终坚持“诚信是经营之本”理念，通过文化引领、建立机制，明确职责、配置资源，健全制度、建立体系，将诚信建设贯穿于经营生产管理的全过程，不仅注重对员工诚信理念和信用风险意识的培养，将诚信转化为全体员工的自觉行动，并且注重运用标准化、信息化赋能诚信管理，把践行诚信转化为实实在在的举措，融入企业生产经营各层面、各环节。

#### ❖ 文化引领, 贯彻诚信理念, 塑诚信建设之魂



把诚信经营写进企业宗旨。

我们“通过优质诚信的旅游服务实现顾客满意、员工成长、股东回报、国家税收、社会责任五项目标。”把优质诚信的旅游服务作为企业经营的方针，把实现顾客满意作为首要目标和企业的发展导向，体现了我们深化诚信建设的决心和信心。



## PART-03

# 责任绩效

把诚信经营融入春秋文化。我们坚持“立诚守信，履约践诺，言真行实”的诚信文化。



### ❖ 建立机制，强化队伍建设，深扎诚信建设之根

※领导带头践行诚信。公司领导带头树立诚信导向，带头讲诚信、守信誉、重质量、严要求，率先示范树立诚信建设的鲜明导向。

※强化机构队伍建设。为使诚信建设落到实处，我们组建以总经理为首，各部门总经理及质监专员组成的诚信管理机构，明确“经理全过程负责制，计调全流程监控制，导游全问题责任制”层层落实全员岗位责任制，确保诚信管理工作有序开展。

※建立多元培训机制。为让“懂法、守法”成为员工自觉行动，我们构建了员工培训体系。

## PART-03

# 责任绩效

※诚信作为用人标尺。各部门负责人需在签订合同前与员工进行续约面谈并给出续签意见，严把诚信准入关口。在选拔干部时，对诚信守本之人优先选用，不讲诚信之人坚决不用，把住诚信源头关。

### ❖ 健全制度，实施诚信服务，稳固诚信建设之本

旅游服务由多项服务要素构成，链条长、内容杂、涉及服务人员多，任何一个环节出现问题，都会导致顾客对整体的体验评价下降，我们要从服务的全流程入手，通过制作服务蓝图，将服务触点和用户行为可视化，识别和把握旅游服务每一个触点，加以控制，以保障服务的质量。将诚信文化融入产品设计环节、资源管理环节、营销宣传环节、招徕服务环节、接待服务环节、售后服务环节“六个关键环节”做好过程管控，确保工作质量。



公司建立了《合同管理规定》，在经营活动中予以落实，使合同规范管理有章可循。荣获“上海市守合同重信用企业”、“合同信用等级为AAA级”。



## PART-03

# 责任绩效

公司在运营过程中始终遵循“合法经营，按章办事”的原则，遵循公平、公正、公开的竞争原则，严格遵守国家反不正当竞争、反垄断等相关法律法规，恪守商业道德；通过建立并运行《供应商管理办法》、《合同管理规定》等制度，为公司贯彻公平竞争的理念，提供了制度保障。



公司在长期经营过程中始终坚持公平竞争，坚决抵制不正当竞争，维护和谐积极的市场环境，优化资源配置，实现行业共赢和市场环境的可持续发展。在公司内部，积极贯彻公平竞争理念，积极营造良性竞争环境，助推公司稳健发展。

## 尊重产权

自觉遵守有关知识产权的法律法规、认真履行商标、图片、信息系统等相关知识产权保护的社会责任，既尊重和保护利益相关方的知识产权，也注重保护自身的知识产权，使公司的无形资产得到有效的保护，实现企业可持续发展。

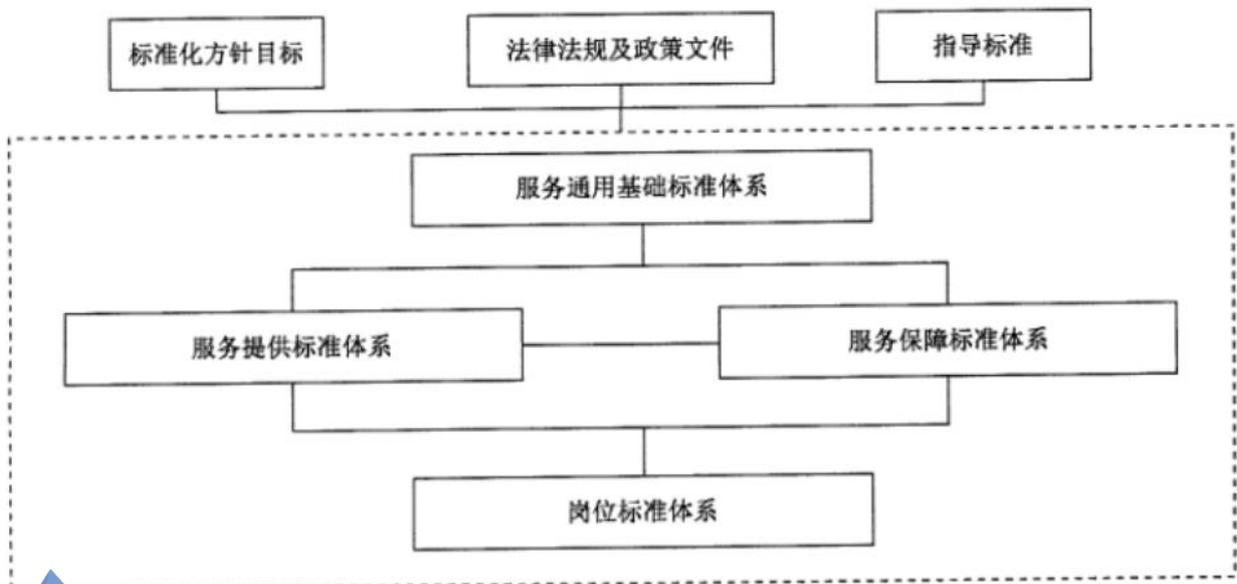
# PART-03

## 责任绩效

### 推动行业持续发展

公司坚持“标准决定服务、服务塑造品牌、品牌赢得未来”理念，把标准化建设作为公司可持续发展的基础支撑，建立企业标准体系，让管理体系标准化、产品要求标准化、操作流程标准化、工作要求标准化，不断增强服务提供能力，提升企业管理水平，以高标准推进企业高质量发展。

2022 年制修订企业标准 34 项，参与评审《旅游节庆活动服务质量要求》等标准。





### 践行绿色经营

公司坚持将节能环保理念贯穿于企业经营的各个环节，通过宣传引导和制度化管理，强化员工环保意识，树立低碳生活理念，将环保行动体现在工作和生活的细微之处。积极落实《上海市生活垃圾管理条例》要求，严格执行《公司生活垃圾分类管理实施告知书》和要求，实行垃圾分类管理，张贴宣传资料，在各经营管理场所的公共区域安置标准分类投放容器。鼓励全体员工参与垃圾减量及分类处理行动，纸箱、文件、报纸等资源性垃圾可随时联系后勤部门交第三方回收；硒鼓、墨盒、电池等危险性高污染废物，可交由供应商及时回收；倡导“无烟办公”在相关区域张贴禁烟标识；办公区域内布置绿植等，为员工营造舒适、健康、和谐的绿色办公环境。



### 倡导绿色办公

公司各部门严格执行《春秋节俭守则》中的要求，对用电（如空调、电脑、复印机、打印机、照明）、用纸、用水及办公耗材、办公用品等进行了控制，提升了全员的节能。通过制订守则、张贴节能小标语、举办内部培训等多项措施提升员工的环保节约意识，提倡员工节水节电，引导员工办公时进行双面打印，减少对纸张的过度使用；完善 OA 办公平台，推行“无纸化办公”；提倡光盘行动，在食堂张贴节约粮食、垃圾分类相关宣传标语和海报等形式，倡导员工量力取餐，践行光盘行动，减少粮食浪费；鼓励员工绿色出行，在上下班及外出审核时，尽量选乘公共交通，为环保做出表率。同时，公司对到期报废的电子设备进行单独处理，对仍有利用价值的配件进行拆解，提高资源利用率。

## PART-03

# 责任绩效

## 文明旅游

公民旅游是展示国家形象、反映国家软实力的重要“窗口”。春秋旅游以宣传引导“文明旅游”为己任，结合公司自身特点和服务实际，建立长效管理机制，弘扬文明、健康、绿色旅游新风尚。



我们围绕产品设计、资源管理、营销宣传、导游提示、特殊照料、事件处置、服务售后“七环节”做好制度管理，将文明旅游服务要求纳入管理制度，夯实文明旅游基础。把好员工自身形象关、营销宣传关、签约承诺关、短信提醒关、出境签字关“五大关”，将文明旅游要求纳入服务规范，健全文明旅游职责。做好文明旅游服务的宣传员、服务员、劝导员“三大员”，向游客宣传提示、示范文明旅游行为规范，为游客排解文明旅游的“急”、“难”、“愁”问题，用良好的服务劝导、化解游客各种原因出发的不文明行为，将文明旅游的要求落实到位，不断提升游客文明素养。

# PART-03

## 责任绩效

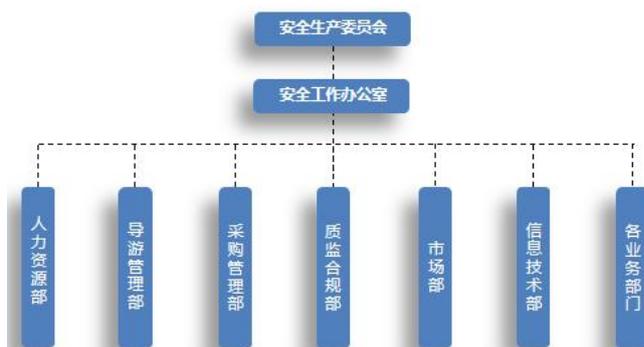
# 安全生产

01

## 设立机构，夯实责任

我们秉持“安全是一切之本”，坚持“安全第一、预防为主”的安全方针，以“游客安全为己任、游客满意为目标”始终把游客生命和财产安全放在首位，连续多年无安全事故发生。

我们设立安全管理机构，构建三级安全网络，实行逐级安全责任制，从上到下构筑起全过程、全方位的安全保障网络。



强化“五意识”、紧绷“三根弦”、坚持“三不松”，牢牢守住政治安全和生产安全以及疫情防控的底线，严格落实“六项责任、五个环节”确保责任落实到岗到人，切实在每个环节做好旅游安全和疫情防控工作。

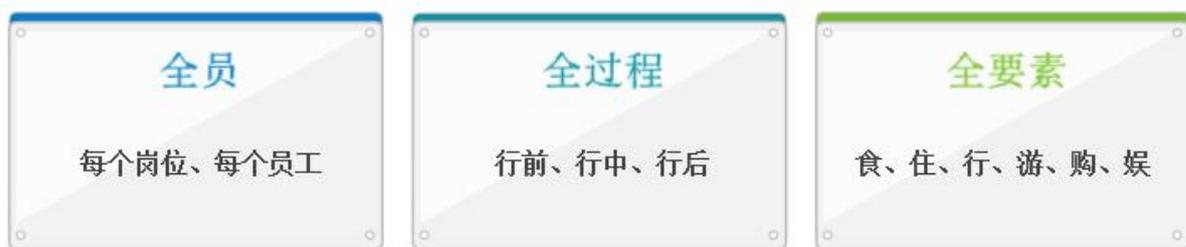
# PART-03

## 责任绩效

### 02

## 构建体系，机制长效

我们秉持“统一领导、分级管理、职责明确、信息通畅、协同合作”的原则，构建了“三全”（全员、全过程、全要素）安全管理体系。



### 03

## 健全制度，筑牢底线

我们制定了《安全管理规定》、《旅游突发事件预防及应急处理规定》《高风险旅游项目管理规定》等标准，用严谨的标准筑牢安全底线，规范和指导员工工作，做到有章可循有据可依。



## PART-03

# 责任绩效

### 04

## 加强培训，提升能力

定期开展员工安全培训，保证员工具备必要的安全知识，熟悉相关安全规章制度，掌握安全技能。



### 05

## 开展检查，消除隐患

春秋旅游注重过程监督，关注产品前端，不断加大内部自查和整改力度，实行“六查”安全质量监督，通过落实早布置、重细节、全覆盖、严检查的方式，以及通过导游领队旅游过程中对供应商资质进行检查、核对，确保资源安全和旅游安全。



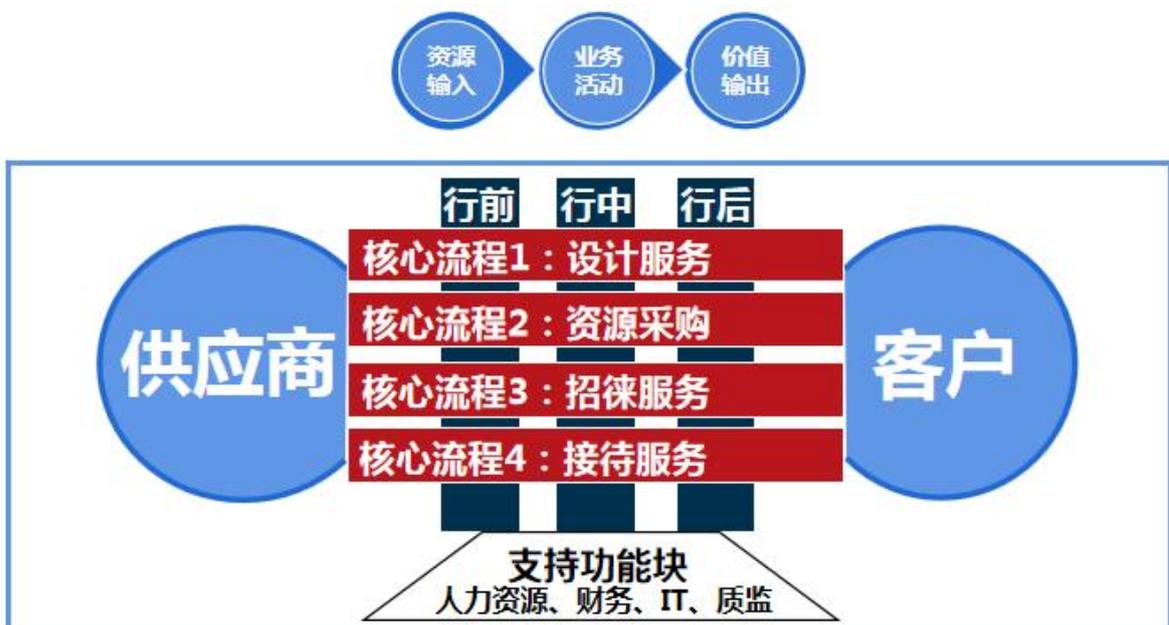
# PART-03

## 责任绩效

### 顾客与消费者权益

质量是品牌的灵魂，更是竞争市场的有力武器，产品质量是对顾客最大的负责，更是对社会最好的承诺。我们全面贯彻落实国家质量发展纲要与质量强国战略，始终秉持“质量是立身之本”，把质量作为企业的生命，坚持“以顾客需求为导向，以顾客满意为风向标”理念，以市场应用与顾客需求为抓手，以持续提质增效为中心，以促进企业高质量发展与满足客户期望为目标，关注未来，打造以产品质量为核心、全面提升服务质量、工作质量和经营质量的管理模式，从资源采购、产品设计、招徕服务、接待服务一直到售后服务，推行全过程质量管理，为公司不断做强做大、持续健康发展打好扎实的管理基础。

2007 年导入 ISO 9001 质量管理体系，连续 16 年通过审核认证。



# PART-03

## 责任绩效

### 投诉与争议处理

我们通过设立一个机构、建立两级网络、设置投诉渠道、制定三项标准、实施每月质量例会，多渠道处理顾客投诉，对顾客抱怨、投诉等信息进行了责任落实。做到对每个抱怨、投诉以及顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。对顾客反映的问题，追根溯源地研究和实施改进措施，从投诉中不断自我寻找和曝露产品质量问题，下功夫从产品根本上掐掉投诉源头，提升顾客满意率。



搭建开发投诉管理系统，包括新建处理单、核实回复和处理、审核结案等功能，完成质量问题处理闭环操作流程，将投诉及质量访问信息进行线上整合，自动将质量情况流转至各个环节，统一操作，达到相关人员均知晓、均处理、均整改的管理目标，使旅游企业实时掌控整体质量情况。

建立质监管理大数据平台，以多方面系统数据为基础，将所有基础数据信息归口进入平台大数据仓库进行整合分析，为后续产品优化、质量改进提供精准的数据基础。



# PART-03

## 责任绩效

### 合作共赢

#### 可持续供应链

建立可持续供应链是公司稳定发展的重要基础，供应商作为企业价值链上重要的环节，公司秉持公开、透明、廉洁的采购原则，从管理需求、战略寻源和管理供应绩效进行统一规划，从需求管理开始，到满足需求结束，形成一个完整的生命周期。致力于建立组织、流程、系统三位一体可持续发展的供应链管理体系，与供应商协同发展，共同促进价值链的多方共赢。通过优选、优用、优管、优评、优供，满足产品开发及产品设计对资源的要求，共同为顾客提供优质的旅游产品和服务，实现供应链可持续发展。

春秋与所有供应商签署廉洁采购相关条款，签署率达 100%。



建立供应商有效沟通渠道，通过积极开展供应商交流活动、供应商培训等，与供应商建立合作伙伴关系，提高供应能力，促进供应商协同发展。



## 和谐劳动关系

### 以人为本，共同奋斗和成长

公司秉承“以人为本”的理念，以实现人的全面发展为目标，视员工为最宝贵的财富，尊重人、关心人、依靠人，切实保障员工的各项权益，坚持合法用工，确保员工获得公平的待遇，完善薪酬福利制度，搭建多层次员工培训系统，为员工提供健康、有温度的职场环境，激发人才活力，重品行、重实干，关怀员工的工作和生活，与员工在和谐、有爱、上进、团结的氛围中共成长，助力员工长期发展和自我价值实现，全面提升员工的归属感与幸福感。



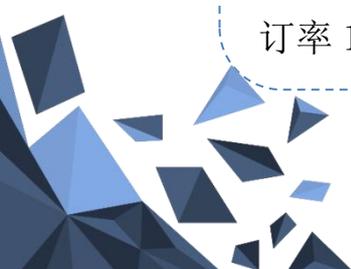
#### 尊重人权

尊重和保护人权是企业和谐发展的根本，坚持合法用工原则，尊重员工的合法权益，实施公开、公平、平等的用工政策，不因民族、性别、宗教信仰、户籍、残障等状况而受到任何的歧视或不平等待遇。

#### 平等雇佣



公司严格执行《劳动合同法》及相关的国家法律规范和政策规定，制定了《劳动合同管理规定》《招聘、录用、退工管理规定》等一系列标准，全面实行劳动合同制度，依法与职工签订劳动合同，劳动合同签订率 100%。



## PART-03

# 责任绩效



### 薪酬福利

公司建立公平公正的薪酬激励体系，以效益为导向，制定了《薪酬福利管理办法》、《绩效考核指导意见》等标准，以岗定薪、薪随岗变、按绩取酬，充分地激励和调动公司各类人员的工作热情和积极性。同时，公司依法为所有员工缴纳社会保险和住房公积金，保障员工法定假、婚假、产假、哺乳假、探亲假等各类休假，为员工提供交通、用餐等各类补贴、每年组织员工体检，每年工会组织员工旅游。

### 关爱员工



和谐融洽的工作氛围是企业 and 员工共赢发展的基石。我们倡导“快乐工作，健康生活”，公司每年安排职工体检活动，工会定期举办职工心理关爱培训，推广全员太极，定期组织员工进行太极锻炼，并在内部组织太极比赛，持续关注员工身心健康；定期策划组织形式多样的活动，加深员工间的联系，关爱员工家庭，积极做好员工的帮困慰问工作；对生育的女职工，工会组织进行探视、慰问，使员工倍感工会大家庭的温暖。各项实事的落实，与员工共享公司发展成果，增强了员工间的凝聚力和战斗力。

# PART-03

## 责任绩效



### 员工培训

员工素质是企业的内生动力，是市场竞争的关键，公司始终把人力资源作为核心资源，将人才培养放在首位，以不断满足市场需求作为员工培训的基本导向，培育有核心竞争力的员工，打造学习型企业。针对员工教育，通过“线上直播+移动学习+线下面授”多样化的方式，采用请进来，走出去的方法，持续为员工开展多元化、系统化的培训，保障人才的培育和成长，使员工的素质与企业需求相匹配，提升企业创新活力，满足企业发展需要。

公司遵循“唯才是用，能位匹配”的育人方针，建立阶梯式的人才培养机制、多渠道的发展通道，鼓励员工提升自我价值，重视员工的价值和个人发展，为员工提供顺畅的发展空间。

2022 年开展业务知识和技能培训，包括文化旅游、本地旅游、中国旅游文化、世界旅游文化等。



## PART-03

# 责任绩效

## 社会参与和发展

### 回馈社会 共赴美好

企业的发展离不开社会的支持和帮助，关注民生、回报社会是企业应尽的义务和责任。春秋旅游秉持“服务社会、回馈社会”理念，积极履行社会责任，持续开展公益活动，结合企业自身优势，因地制宜，“下沉”到公益扶持、定向捐赠，“上升”至社会正能量的暖心传递，努力为社会发展贡献一己之力。

### 关爱行动

#### 守护“星星的孩子”

我们在疫情前，始终坚持每周去上海青聪泉儿童智能训练中心关爱一群“星星的孩子”。帮助孩子们打扫教室，与老师们一起给孩子制作教具，给他们带去一些小礼物等。



### 帮扶慰问



#### 慰问社区困难家庭

每年五一、国庆、春节，集团党委和旅游党总支都会安排党员代表一起去探望慰问天山、华阳街道7户家庭困难的居民，并送上大米、食用油、新年大礼包等慰问物资，并详细了解他们的家庭生活状况和实际困难，鼓励他们保持乐观的心态积极面对生活。



## PART-03

# 责任绩效



### 助力乡村振兴

2022年，尽管疫情持续影响，公司排除万难，继续响应国家脱贫攻坚任务，春秋旅游利用航空+旅游结合的资源优势助力乡村振兴，利用上海=乌鲁木齐，上海=喀什，上海=昆明，上海=丽江，上海=西双版纳，上海=遵义，上海=恩施，上海=宜昌等航线，向南疆喀什地区，云南地区，贵州遵义及湖北宜昌等地方持续输送游客，通过输送游客方式，推动当地就业和消费。春秋集团旗下华苑生活馆重点关注和切实推进助农产品的营销，积极推动助农，开辟“助农板块”。针对新疆、云南、湖北等地区的特色产品集中推广，惠于客户，利于助力乡村振兴。整个助农产量营收200万+馈赠农户，为乡村振兴尽显企业责任。

### 乐于公益 爱心助学



2022年受疫情影响，旅游行业仍在艰难中摸索前行，但温暖和爱的传递却从未停下，春秋旅游副总经理周卫红女士发起“温暖·帕米尔”“爱心助学”公益项目，为鼓励、帮助西藏日喀则地区学生努力求学，发扬民族团结精神，与日喀则市上海实验学校签订合作协议，设立小学组、初中组和高中组三个组别的奖学金。在204名受助学生中，优选出了133名在校生发起“激励求学”活动（激励金每年1500元/人），截止2022年实际共79名学生获得激励金，合计金额119,500元。

旅游文学兴趣赛。举办了一期每月前10位投稿者，奖品为50元旅游券人气拉票：每期票数最多前3位，奖品为500元旅推广奖励最多前2位，奖品为500元旅游券游券。

上海城市微游产品。包括上海为目的地的文学艺术主题、海派城市考古、建筑可阅读、红色旅游，今年共组织21场，参与人数368人。



# PART-03

## 责任绩效

### “疫”不容辞 贡献春秋力量

2022年春天，新冠肺炎疫情再度来袭，习惯了忙碌和主动承担责任的春秋人，以饱满的热情投入到了上海抗疫队伍中，以将心比心的热忱服务广大市民，用行动彰显文旅人的使命担当。

#### 抗战“疫”线当先锋

2022年3月28日，春秋旅游总支部委员会以“守‘沪’家园显忠诚，抗战‘疫’线当先锋”为主题的一封信，向春秋旅游党员干部、预备党员、积极分子和共青团员发出倡议。

#### 守“沪”家园显忠诚，抗战“疫”线当先锋 ——致春秋旅游全体党员、干部的一封信

各位春秋旅游的党员、干部：

当前是上海防控新型冠状病毒疫情蔓延扩散的关键阶段，无数医护人员、社区工作人员以及志愿者都在无私奉献，市民也在自觉遵守“足不出户”，以实际行动共同抗疫，早日打赢这场攻坚和持久战。越是非常时期，越需发挥党员干部凝心聚力的作用。现向全体春秋旅游党员干部、预备党员、积极分子和共青团员发出倡议：

一、牢记使命、以身作则、传递正能量



#### 向社区街道送温暖

2022年3月29日，春秋集团总裁王炜亲自带队，慰问天山街道社区卫生服务中心医护人员和华阳街道办事处一线工作人员，为战疫一线的白衣天使和社区工作者们送去企业的温暖。

#### “抢运”蔬菜的春秋人

2022年3月30日上午接到长宁区总工会紧急通知后，仅仅用了1天集结准备时间，3月31日早晨7点，由11辆春秋车队的大巴和92名春秋人组成的志愿者团队就成了社区居民蔬菜运送的“急先锋”。



## PART-03

# 责任绩效



### 守护家园，春秋人决不躺平

全国各地疫情散发，春秋集团各地员工纷纷主动参与社区报到，脱下制服变“大白”，“亮身份、亮思想、亮行动”，积极投身属地抗疫志愿服务，为全国 43 个城市、上海 1359 个小区的居民们带去暖意。

### “疫”不容辞的转运“摆渡人”

疫情就是命令，防控就是责任。2022 年上海封控期间，春秋车队有这样一群人，他们就是战“疫”最前线的“摆渡人”。春秋车队日均用车 120+辆，工作人员 80 余人，突破 8500 车次转运工作。严格遵守防疫全过程闭环管理，工作人员长达 60 多天没有回家。最高峰日转运人次近 3000 人，日行累计 5000 余公里，每天工作 14-15 小时，不漏 1 人，无 1 起投诉，获长宁区、虹口区相关防疫部门表扬。春秋自参与转运工作以来，参与转运的导游 65 人，转运人数 12.65 万人次，转运车次 1.25 万次。由春秋车队和导游人员们组成的抗疫转运团队更是荣膺了上海市“工人先锋号”称号。



## PART-03

# 责任展望

## 展望未来

旅游承载了人民群众对美好生活的向往，承担着向世界展示中华优秀传统文化的重任。春秋旅游秉持可持续发展的理念，始终牢牢把握时代发展节奏和社会需求的脉搏，立足消费者需求之本，将一如既往地坚持诚信经营，勇挑重担，不忘初心，守合同，重信用，讲诚信，作表率，努力创新发展，不断推出丰富多彩的旅游产品，满足游客对优质旅游服务的需求，争做高质量发展的实践者，推动行业向高质量发展！

