



2023 年度 企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

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	3

02 责任管理

战略发展	6
组织治理	7
利益相关方	8

03 责任绩效

科学发展	13
公平运营	27
环保节约	30
生产安全	33
顾客与消费者权益	34
合作共赢	36
和谐劳动关系	37
社会参与和发展	40

04 责任展望

展望未来	46
------	----

关于本报告

01 报告介绍

本报告是上海春秋旅行社有限公司第六次向社会公开发布的企业社会责任报告。本报告披露了春秋旅游 2023 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履行社会责任的情况。

02 报告范围

本报告涉及时间范围自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，考虑企业社会责任的延续性，部分资料和内容适当追溯以往年份。

03 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。

04 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。

2023 年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是全面推进中国式现代化建设的关键之年。世界百年未有之大变局加速演进，数字中国建设不断深入，数字化、绿色化转型提速，新质生产力正成为引领中国经济高质量发展的新引擎。

2023 年世界经济复苏仍面临持续挑战，在全球经济增速进一步下探的背景下，全球旅游业恢复相对稳健，迎来市场重塑的关键契机。新时代赋予了旅游企业新的使命和机遇，旅游企业作为旅游产业的核心主体，肩负起高质量发展、科技自立自强的时代责任，加速旅游行业新质生产力形成，着力提高创新能力和价值创造能力，在全面服务经济、社会、环境可持续发展中不断提升自身发展质量。

在过去的一年中，春秋旅游勇当履行民营企业社会责任的典范，秉承服务大局，担负新时代新使命，积极推动社会责任理念融入企业运营实践，夯实社会责任管理基础，与利益相关方共同推进社会责任的履行，认真履行旅游企业的经济责任和社会责任，打造多样化专业性的旅游产品和服务体系，努力实现经济、社会、环境的共同可持续发展，推动旅游业高质量发展，为推进中国式现代化建设贡献春秋力量。

2024 年是新中国成立 75 周年，也是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。春秋将坚定不移推动高质量发展，坚持不懈发展新质生产力，继续加强内部管理、着力提升核心竞争力、深入践行“以文塑旅、以旅彰文，推动文化和旅游深度融合发展”，以更加优异的业绩回报祖国与人民，回馈社会与客户。

总经理：



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

集体荣誉

年份	荣誉名称	颁发机构
2023	中国旅游集团 20 强	中国旅游研究院、中国旅游协会
2023	旅行社品牌 20 强	中国旅行社协会
2023	旅游城市优选合作品牌 TOP10	中国旅游研究院
2023	旅游创业创新示范案例（数字转型）-春秋智行伴侣	中国旅游研究院
2023	旅游创业创新政企合作示范案例“春秋方案”助援建	中国旅游研究院
2023	投诉处理先进集体	上海市文化旅游市场质量监测和服务中心
2023	长宁区区工人先锋号-春秋信息技术部	上海市长宁区总工会

个人荣誉

年份	荣誉名称	获奖人员
2023	第五届全国导游大赛上海赛区预赛金奖	师文
2023	第五届全国导游大赛上海赛区预赛银奖	徐妍
2023	第五届全国导游大赛上海赛区预赛铜奖	徐旦旦 葛敏敏
2023	第五届全国导游大赛银牌	师文
2023	天山路街道“优秀共产党员”	孙海斌
2023	长宁区第六届领军人才	周卫红

公司简介



主要荣誉

全国文明单位

国家级文明旅游示范单位

全国旅游标准化示范企业

全国守合同重信用企业

全国旅游服务质量标杆单位

中国旅行社品牌 20 强

中国旅行社业优秀企业

上海市 AAAAA 级旅行社

文化引领

贯彻理念，承担责任。
企业文化是凝聚员工共同奋斗的向心力，春秋旅游将使命、愿景、价值观，贯穿于日常运营管理，以企业文化作为引领，多体系保障旅游安全与质量，形成长效机制，夯实可持续发展健康基础。



公司使命

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



公司愿景

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



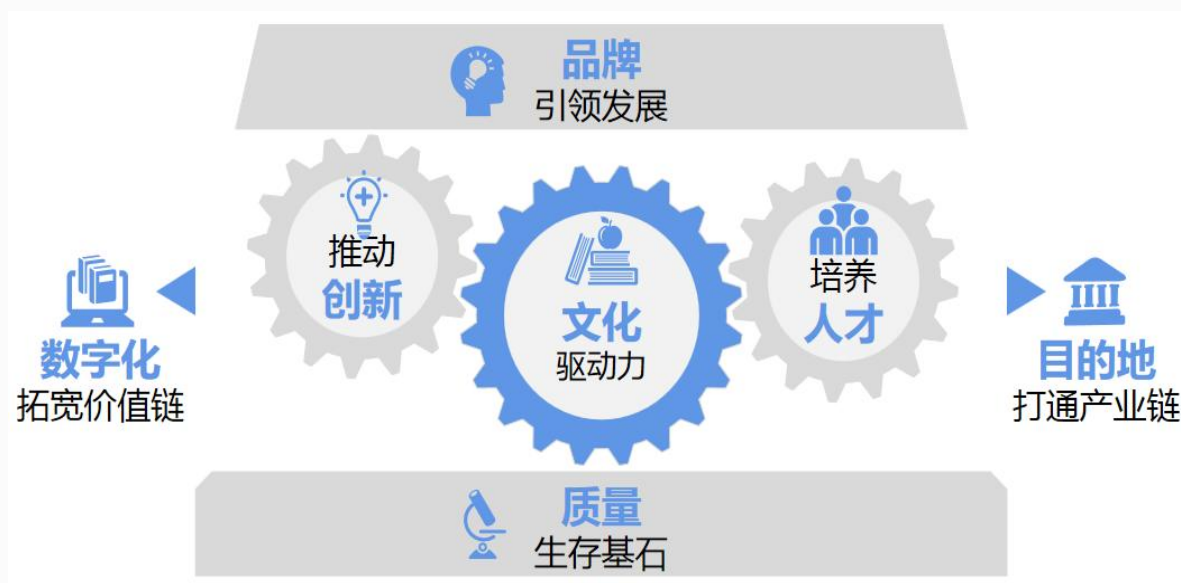
核心价值观

奋斗、远虑、节俭、感恩

战略发展

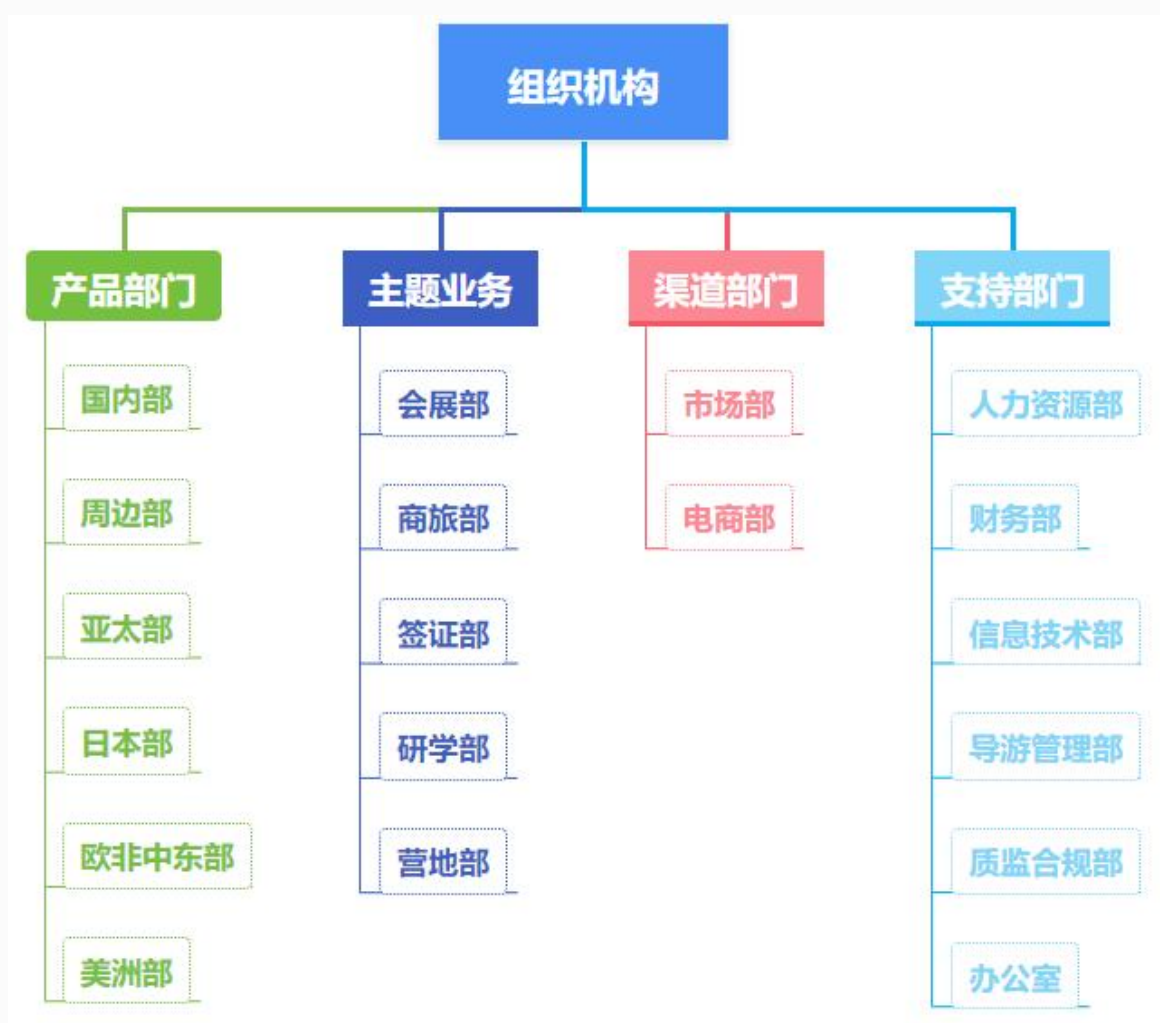
公司秉持“用我们的真诚、全方位的保障、为每一个老百姓带来旅途的欢乐”的使命，带着“服务人民对美好生活的向往，实业兴邦 实现中华民族的伟大复兴”的美好愿景，坚持“夯实安全·迎接发展，持续推进‘强三化、促转型、育人才’年度主题，追求高质量，可持续发展。

2023 年初，公司根据经营环境现状合理预判 2023 年旅游行业发展态势，重新梳理并更新公司面临的行业环境，并进行内部资源的调整。在 2023 年后疫情时代，公司既要矫正心态、提振信心、增强定力，铆足干劲追赶目标，又要敏于变化、加速变革，谋求可持续发展的经营之道。“聚焦核心、巩固根基”，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，实现“多轮驱动”式发展战略。公司上下踔厉笃行务实事，守正出新谋发展。



组织治理

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在顶层设计层面为社会责任履责予以持续性的指引和规划。公司始终坚持以《中华人民共和国公司法》等有关法律、法规、规范性文件以及《公司章程》为标准，严格落实公司治理的各项要求，形成了科学决策、权责分明、相互协调、规范运作的管理框架，公司在长期治理实践中，不断持续完善公司治理架构和决策机制，建立健全内部管理和控制制度，提升工作的制度化、标准化、规范化水平，为公司稳健经营奠定基础。



组织架构图

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

倾听和了解利益相关者的诉求将为本公司长远发展打下坚实的基础，我们高度重视利益相关方的沟通与交流，不断拓宽和优化沟通交流渠道。2023 年，本公司通过邮件、电话、拜访及线上等形式与各类相关方持续沟通，并通过企业微信、公众号、视频号等及时推送最新资讯，丰富获取信息的渠道，与利益相关者保持沟通，增进其对本公司的发展和运营方针的了解，也为利益相关者提供更多提出建议的机会，并持续识别利益相关方关注与期望，及时采取措施回应，增进利益相关方互动互信，确保双方增进合作关系，携手迈向可持续发展。

相关方类别	要求和期望	沟通回应
 政府	合规运营、企业发展 依法纳税、创造就业 经济和社会效益	政策研讨会、行业论坛 现场调研、会议交流 监督与检查
 股东	经营战略、公司治理 经济效益、业务可持续性 法律合规、风险管理	股东大会/董事会、年报 季度收益报告
 顾客	安全和服务质量 顾客满意、创新产品 迅速响应	日常拜访、官方平台、公众号 推荐会、满意调查
 员工	薪酬福利和关怀、健康安全 培训和发展	薪酬管理、员工培训 面谈、满意度调查
 合作伙伴	业务发展、透明采购 互惠互利、技术提升 履约能力、诚信经营	互访交流、邮件、 电话、供应商大会
 社区和公众	慈善公益、奉献社会 文明旅游、环境保护	公益活动、社区活动 志愿服务、提供就业



开展主题教育活动

春秋深入学习贯彻习近平总书记关于主题教育的重要讲话和重要指示精神，全面贯彻落实中央、市委部署要求，高质量高标准扎实开展主题教育。



春秋旅游总裁召开春秋集团非航板块各党总支、支部扩大会议。集团党委宣贯了集团主题教育部署会的要求；11月4日，集团党委副书记给旅游党总支书记进行主题教育活动专题培训。

2023年11月6日，春秋旅游党总支召开支部主题教育活动工作部署会，集中讨论制定下一步工作安排。四个党支部书记和委员对各自支部开展主题教育进行动员部署。动员各党支部党员要通过各种形式开展学教育活动，深刻领会主题教育的重大意义。各党支部计划携手组织凝聚力工程活动、组织红色剧本杀活动、走进监狱廉洁教育活动以及各式公益活动等。





开展党群联建活动

旅游市场部 60 多位党员、干部、员工一同开展了“乘风破浪，砥砺前行，2024 年加油”党群联建活动。联建活动中动静结合，通过王鑫书记领学《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》重要精神，深入学习习近平文化思想，并开展知识竞猜，在切实学深悟透中深刻领悟精髓要义。



开展七一主题党日活动

2023 年 7 月 1 日，春秋旅游党总支开展“追忆上海红色印记”七一主题当日活动，各支部党员代表乘坐观光巴士红色专线游览，怀着崇敬的心情，瞻仰中国共产党第一次全国代表大会会址，参观纪念馆，永葆初心回顾党的历史，感悟奋进新征程。





4. 22 世界地球日系列活动

2023 年 4 月 21 日，春秋旅游党总支党员代表积极参与了春秋国际大厦“春始节能降耗 发展利在千秋”世界地球日活动。通过“爬爬楼”、“自带杯”、“珍爱地球，和谐共生”活动，让更多的年轻人了解春秋企业节俭文化。



康保一期党员干部培训班

2023 年 10 月 31 日-11 月 2 日，为期三天的春秋集团康保一期干部培训班顺利结业。非航板块党员代表通过与康保徐阳老师的交流座谈，以及一整天的公益林垃圾捡拾和实地生态考察，再次感悟到奋斗、远虑、节俭、感恩的春秋精神。



我们始终秉持科学发展的理念，深入分析旅游市场趋势，精准定位目标客户群体，以多元化、个性化的旅游产品为核心构建业务模式，不断拓展传统旅游线路的深度和广度，在复杂多变的市场环境中保持了强劲的发展动力。我们注重与上下游供应链建立长期稳定、互利共赢的合作关系，从旅游资源供应商到旅游交通服务商等各个环节，共同优化产业链，提高资源利用效率，降低运营成本，为公司的长期科学发展奠定了坚实的基础。我们不断完善的人才培养体系，为员工提供丰富的培训机会和职业发展规划，鼓励员工不断学习和创新，在公司内部实现自身价值的提升，保持了员工队伍的稳定性和积极性，为公司的持续发展注入了源源不断的智慧和活力。科技创新在现代旅游业发展中起着重要的作用，积极拥抱新技术，推动旅游服务的数字化和智能化升级。旅游产品预订便捷化、顾客服务精细化和市场分析精准化，提高旅游服务的效率和质量，实现科技助力科学发展。我们将继续坚持科学发展之路，不断探索创新，为顾客创造更优质的旅游体验，为社会创造更多价值。



出境重启再出发

2023年2月6日，这一天，经过三年暂停的旅行社出境游业务（跟团游和“机+酒”自由行）试点恢复。性价比与体验感兼具，网罗普吉“经典”+“网红”景点的普吉岛6日5晚跟团游产品在春节期间即被定为上海出发的目标首发团。2月6日当天春秋旅游联合泰国国家旅游局上海办事处，在浦东机场举行了“出境旅游首发团泰国普吉岛欢迎仪式”

在浦东机场2号航站楼20号门内春秋航空的值机柜台边，身着泰国传统服饰的泰国礼仪小姐热情迎客，为抵达机场办理值机手续的首发团游客送上每人一张可在泰国当地上网的电话卡，以及表示欢迎之情的鲜花。现场还特地为团队游客准备了可供拍照打卡的KT板和欢迎横幅，在机场大厅游客也纷纷留下合影来记录这个激动人心的时刻。除此之外，多个出境旅游团，也在这一天分别上海、广州、昆明等不同城市启程。



[正点财经]出境团队游今日重启
上海首团出发泰国
来央视影音，观看更多视频！



央视影音客户端

重塑全球供应链

随着出境游试点恢复，旅游回暖的曙光越来越亮。2023年3月6日至3月9日，2023年春秋旅游全球核心合作伙伴大会在张家口云臻金陵翠云山酒店举办，春秋旅游百余家国内外核心伙伴，200余人参加了会议，不仅有来自国内22个省市自治区和澳门特别行政区的旅游业界代表，还有来自泰国、印度尼西亚、新加坡、马来西亚、尼泊尔、日本、韩国、西班牙、塞尔维亚等地的境外旅游业界人员。

本次会议的主题为“同心聚势，力拓未来”，旨在携手国内外产业合作伙伴，共同探讨后疫情时代下的合作新模式，构筑旅游产业新生态。这里不仅有老友相聚，再话旅游人的初心和梦想，也有远方朋友的加入，带来新鲜、深度的一手资讯。

在张家口办会，不仅代表着伙伴之间合作的决心如坚冰般难以动摇，也象征着彼此合作的诚意像白雪般澄澈透明。



航旅援建谋新篇

中国旅游日签约上海百架包机对口援建。上海市对口支援旅游包机活动计划，四地相关部门与春秋集团签订了旅游包机合作战略协议。5月18日中国旅游日“上海-日喀则”援藏旅游包机首飞。通过旅游引流、航空送客，以空中桥梁将上海消费市场活力与对口地区的文旅资源紧密衔接，用文旅产业黏性和精神引力把上海与对口地区人民紧紧团结在一起。



03 责任绩效

海派文旅多元化

上海文旅融合多元化，组织近百场主题活动，多业态拉动本地游业务发展。



发力研学新阶段

组织多批入境研学、出境研学、上海研学、华东研学旅游。



旅行摄影开新局

为充分发挥旅游摄影的创作魅力，推进艺术与旅游相结合，在 2023 年上海旅游节期间，上海市文化和旅游事业发展中心携手春秋集团主办了跟着“海考”去旅行——2023 年首届上海旅行摄影大赛。大赛征集主题包括海派城市考古、一江一河、魅力科创、海派影视、花园生活和美丽乡村等六大内容；针对六大主题，大赛还全新打造并上线了六大摄影主题城市旅行线路。活动面向市民游客公开征集作品，共征集到摄影作品近万名，最终与 10 月底由评审专家组评选出共计 100 副优秀摄影作品。

优秀作品在上海春秋艺术空间展出一个月，展品内容丰富、寓意深刻，既展现了摄影家们较高的艺术水准，又充分体现了上海城市品格，展现城市文化软实力，传递城市理念，彰显美好生活。

每一位市民游客都可以拿起手中的取景框，成为这座城市的参与者、记录者和传播者，用镜头时时处处记录、感受和分享海派城市精彩，用作品解码海派文化基因、弘扬海派精神品格。



骑游活动结新果

9月24日，通过与凤凰的跨界合作成功举办了“凤凰杯”2023上海骑游节暨长三角骑游节，骑游活动在上海崇明东滩湿地公园鸣笛开幕，途经崇明大道、草港公路、竖桥公路等崇明最美公路，以及东滩湿地公园、光明田原等景区的内部道路。来自长三角地区及美国、法国、英国、荷兰、瑞典、斯洛文尼亚、韩国、新加坡等国家的800余名骑行爱好者，用自行车骑游的方式打卡崇明岛，深度探秘东滩湿地公园、光明田原等景区与文旅综合体，沉浸式体验崇明的自然生态魅力，一日骑遍江河湖海，一路欣赏崇明的乡村之美、生态之美、人文之美。

本届上海骑游节是2023上海旅游节的重要活动之一，同时也是第二届长三角骑游节的首发站。春秋通过举办骑游活动深耕崇明沃土，为崇明谋划“生态+文旅”大文章、全面建设“休闲旅游岛”贡献绵薄之力。



导游大赛创佳绩

在 2023 年 5 月至 6 月，第五届全国导游大赛上海赛区预赛上，春秋旅游选派的师文、徐妍、徐旦旦、葛敏敏等导游，在比赛中喜获佳绩，其中师文获得金奖、徐妍获得银奖、徐旦旦和葛敏敏分获铜奖。

9 月 15 日至 9 月 26 日，师文作为上海市代表队一员，参加在唐山市举行的第五届全国导游大赛决赛。决赛中，在与全国各地导游选手的对抗中，他一路过关斩将，晋级十强总决赛。最终，经过总决赛的激烈角逐，师文荣获银牌，并创下了历届上海选手参赛的最好成绩。

表彰会上，师文分享比赛经历，“回顾漫长的比赛过程，让我收获了太多。对我来说，这不只是旅途，更是人生宝贵的历练。”



便捷服务惠民生

“2023 一江一河 海派城市考古”活动于9月17日盛大举行。本次活动由上海市文化和旅游局指导，上海市文化旅游公共服务和人才服务中心主办、各区文旅公共服务中心协办，上海春秋旅行社有限公司承办，是2023年上海旅游节系列活动之一。

此次活动依托上海数字文旅中心“一网统管”平台，对本市全域旅游资源、文旅消费热点以及旅游咨询服务进行数据分析，精心策划推出19条微游线路，涵盖全市32个旅游咨询服务中心，途经徐家汇书院、1920年毛泽东旧居、今潮8弄、杨浦滨江、蟠龙天地等文旅地标，聚力展示宣推惠民便民的文旅公共服务。活动吸引超过1500人次市民游客积极参加。活动中，市民游客在主会场和分会场，体验到了高质量的旅游咨询服务，并通过参与沿线打卡点互动，完成微游任务，收获了满满的美好与欢乐。



召开年度恳谈会

12月23日，组织召开了春秋42周年建社月客户恳谈会，邀请曾跟随春秋出行42次的市民游客代表共聚一堂，在倾听中了解、在交流中分享，拉近春秋与客户的距离，听取来自客户的宝贵意见，为客户真诚献礼，回馈客户的信任与支持。

春秋将秉承“用我们的真诚和全方位的保障为每一个老百姓带来旅途的欢乐”为使命，继续努力创新，不断推出丰富的旅游产品，满足客户多样化需求，满足人民对美好生活的新期待，通过好业绩、好产品、好服务及高质量，持续回报国家、客户、员工、社会以及相关方。



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 扎根滑雪新赛道

2023 年年底，随着雪季的到来，为进一步助推冰雪游市场发展及满足“进阶型”滑友的需求，我们成立了 3S.Snow 春秋滑雪俱乐部，为雪友提供 0-1, 1-N 的服务，不仅为俱乐部成员带来了更多的优惠权益与专属活动，也标志着春秋滑雪旅游在朝着专业化进阶上不断“加速”。



案例

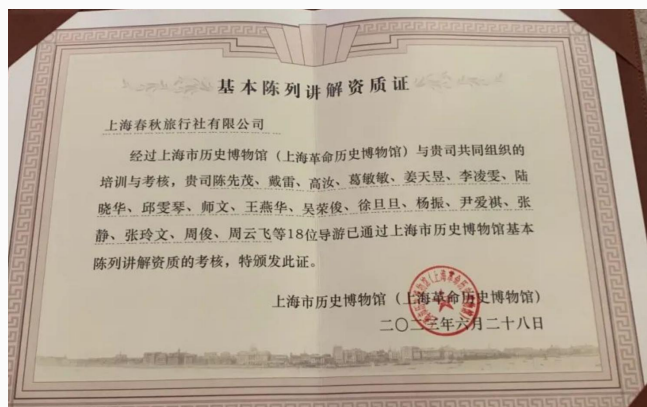
春秋导游“持证”进入上海历史博物馆

5月18日，在今年第47个国际博物馆日，历博与春秋围绕“博物馆向持证导游开放带团讲解试点”签订合作协议。由春秋金牌导游、高中级导游为中坚力量的春秋优秀导游，通过选拔、培训、考核、试讲，等等一系列的严格准备，成为一名“双证导游”，将持证加入博物馆的讲解队伍，为游客带来关于上海城市发展变迁的生动演绎。

6月28日，经过历博与春秋共同组织的培训与考核，18位导游通过历博基本陈列讲解资质的考核，获得相应讲解资质证。

7月3日，首批通过考核的春秋导游代表将进入场馆开展试讲。在接下来的暑期中，学生们便可以在春秋导游的生动、多方面的讲解下，更“有细节”“近距离”地“阅读”上海历史。

双方的合作，不仅将为推动上海建设中国特色、世界一流的“博物馆之都”持续赋能，也将积极为各年龄段的人群带来更多元、更广泛的“博物馆+”体验。



信用建设

诚信经营

春秋旅游始终坚持“诚信是经营之本”理念，严格依法规范运营，规范业务流程，遵守社会公德和商业道德形成诚信管理体系。我们连续多年被评为上海市守合同重信用企业、合同信用等级 AAA 级。公司内控制度健全，合同规范，合同示范文本使用率 100%，合同签约率 100%，经上海市公共信用信息服务平台信息查询，未发现违规信息，在每个财务年度内都依法纳税，并连续获得 A 级纳税信用等级。



国家税务总局上海市税务局

Shanghai Municipal Tax Service, State Taxation Administration

抖音 微博 微信 高级搜索

请输入关键字

Q 搜索

本站热词： 个人所得税 企业所得税 营商环境 增值税

首页

信息公开

新闻动态

政策文件

纳税服务

互动交流

首页 > 纳税服务 > 公众查询

纳税信用A级纳税人名单公布栏

查询

纳税人识别号：

纳税人名称：

评价年度：

请填写纳税人识别号

上海春秋旅行社有限公

2023

请输入验证码

Y683

提交

重置

纳税人识别号(统一社会信用代码)	纳税人名称	评价年度	主管税务机关
91310105132730312Q	上海春秋旅行社有限公司	2023	国家税务总局上海市长宁区税务局

每页 条，共 1 条 首页 前一页 后一页 末页

公平运营

❖ 反对商业贿赂、防止腐败和公平竞争

企业深知公平运营与公平竞争对于企业可持续发展以及整个市场生态的重要性。我们始终坚守道德和法律底线，秉持公正、透明的原则开展各项经营活动，严格遵守有关公平竞争的法律法规，包括反垄断法、反不正当竞争法等，定期组织全体员工参加法律合规培训，确保每一位员工，尤其是涉及市场、销售、采购等关键岗位的员工，深入理解并坚决执行相关法律法规要求，确保与所有利益相关方进行公平、诚信的合作。

企业作为市场经济的主体，我们坚定不移地反对商业贿赂、持之以恒地防止腐败，以公平竞争为导向奋勇前行，我们持续聚焦监督执纪问责和干部作风建设，强化主体责任和监督责任，通过预防教育、广泛自查、健全制度、强化监督等方式，全面加强党风廉政建设责任和中央八项规定精神落实，有力推进了公司惩治和预防腐败体系建设。定期开展合规培训，通过真实案例剖析、法律法规解读，强化员工的法律意识与职业道德观念，使反商业贿赂、反腐败的理念深入人心。

审计部门对企业的财务收支、业务流程进行全方位、常态化的审计监督。同时公司将资源采购、供应商廉洁要求纳入采购合同，建立内部举报机制，鼓励员工举报违规行为，建立严格保密且多样化的举报渠道，让腐败行径无处遁形。一旦发现问题，绝不姑息迁就，依法依规严肃处理，形成强大的震慑效应，切实保障客户、员工、企业及相关方的利益。



❖ 尊重产权

我们始终积极践行保护知识产权与各类产权的责任，公司鼓励内部团队积极进行旅游内容的原创开发，无论是独特的旅游攻略、精彩的景点介绍文案，还是富有创意的宣传视频脚本，都源自员工的智慧与灵感，同时加强内部员工的版权意识培训，让每一位员工都明白版权保护的重要性，以及在日常工作中如何避免侵权行为。

在与外部合作伙伴开展合作时，无论是与旅游博主、摄影师、视频、图片创作者等内容供应商，还是与其他旅游企业进行联合推广，我们都严格遵循相关法律法规，确保所使用的内容拥有合法的授权。

在合作协议中，明确规定双方关于知识产权的权利与义务，要求合作伙伴提供内容的合法来源证明，并对内容的使用范围、使用期限等进行详细约定。公司建立了严格的内容审核机制，对用于宣传推广、线上平台展示等方面的所有内容进行全面审核，确保不存在侵犯他人知识产权的情况。一旦发现有侵权风险的内容，立即停止使用，并进行深入调查。

积极关注市场动态，对于发现的侵犯本公司知识产权的行为，坚决采取法律手段进行维权。同时，也鼓励员工积极举报市场上的侵权行为，共同维护健康有序的市场环境。



❖ 推动行业持续发展

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，春秋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，以保障服务的质量。

通过对产品设计、资源管理、营销宣传、招徕服务、接待服务、售后服务“六个关键过程”2023年制修订企业标准13个。参与《旅游节庆活动服务质量要求》《研学旅行指导师服务规范》标准意见反馈以及《上海市帐篷露营地管理指引》评审工作。

关于印发《上海市帐篷露营地管理办法（试行）》的通知

沪府办规〔2023〕20号

各区人民政府，市政府各委、办、局：

《上海市帐篷露营地管理办法（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

上海市人民政府办公厅

2023年9月13日

上海市帐篷露营地管理办法（试行）

为全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，践行人民城市重要理念，加强帐篷露营地规范管理，促进本市帐篷露营健康有序发展，根据有关法律法规和文化和旅游部等部门联合印发的《关于推动露营旅游休闲健康有序发展的指导意见》，结合本市实际，制定本办法。

第一条（适用范围）

本办法适用于有明确经营主体，合法经营、面向大众旅游休闲需求，能够提供帐篷露营服务或空间的场地。

第二条（总体原则）

本市帐篷露营地的管理遵循“以人为本、文明生态、安全有序、融合发展”的总体原则，顺应人民群众旅游休闲体验新需求，兼顾老年人、儿童、残障人士群体特殊需求，扩大优质供给，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要。

第三条（场地选址）

帐篷露营地建设应符合国土空间规划和相关专项规划要求，依法依规使用土地，不得占用永久基本农田、耕地、湿地，严守生态保护红线，不得改变林地基本属性。帐篷露营地应选择在安全区域，避让生态区位重要或脆弱区域，远离森林防火区、防洪区、地质灾害易发区和野生动物生息繁衍区。涉及基建项目立项审批和环评审批的帐篷露营地，其选址应避让饮用水水源保护区。帐篷露营地建设与经营不应与河道管理范围、堤防工程设施产生冲突，且不能对河道环境产生负面影响。

环保节约

公司抓好节能环保降耗工作是践行公司降本增效发展理念的直接体现，通过树立成本控制意识、创新发展意识，将节能降耗、降本增效的发展理念落实到日常管理的方方面面，积极倡导低碳环保的经营方式和工作方式，积极推进节能环保制度落实，促进员工养成日常环保行为习惯，推进办公场所可持续运营，最大限度地节约社会资源、保护环境、减少污染。

垃圾分类



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。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，交由供应商及时回收。

节约用水



张贴温馨提示，随手关闭水龙头，节约用水，加强用水设备的日常维护管理，预防跑冒滴漏现象，减少使用一次性杯具，接待统一使用瓷杯或玻璃杯，参加会议建议自带水杯，减少瓶装纯净水使用。

节约用电



实施中央空调统一管理，合理设置温度，开关时间，实现空调最优化运行。合理设置电脑待机时间，短时间离开启用“睡眠”模式，长时间离开关闭显示器。

03 责任绩效

节约用纸



使用信息化办公系统，推行办公电子化、无纸化。充分利用电子媒介，避免不必要的资料印制，杜绝纸张浪费，倡导双面复印、打印。

绿色出行



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，鼓励采用远程办公，减少碳排放，改善空气质量，为环保做出表率。

节约粮食



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。

倡导文明旅游



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，围绕“做好三大员、把好五大关、管好七环节”建立长效管理机制，弘扬文明、健康、绿色旅游新风尚。

03 责任绩效

春秋国际大厦“春始节能降耗 发展利在千秋”世界地球日活动



安全生产

✓ 安全管理体系

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。

我们设立了安全管理机构，构建了三级安全网络，实行逐级安全责任制，将旅游安全管理责任到岗到人，将安全责任目标作为绩效考核的重要内容，从总经理到业务部门大部经理再到各主管员工，层层签订《责任书》实行安全考核“一票否决”制。

✓ 开展应急演练

通过建设应急处理机构，落实职责分工，健全应急处理流程，明确应急处理方式等，制定应急预案，每年春节、五一、暑期、国庆假期前，定期组织应急演练，2023 年开展了《旅游途中交通事故应急演练》《旅游途中大客流应急演练》《旅游途中游客摔伤应急演练》，提高了旅游安全防范能力，提升应急处置技能和各部门联动协作，按照预案要求启动应急机制，及时报告，快速有效应对，妥善处理，全年无重大旅游安全事故。



顾客与消费者权益

❖ 质量管理体系

我们始终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，实施“99+0=0”质量方针，推行全链条质量管理模式。2007年导入质量管理体系，连续16年通过审核认证。



❖ 多元举措 提升质量

我们坚持精心铸就品质，品质引领未来，为实现百年企业目标而奋斗，以高质量可持续发展打造精品，采取多元举措：

架构调整

供应商作为企业价值链上重要的环节，其表现对顾客满意度至关重要，今年公司将供应商管理纳入质监合规部，将产品和服务质量与供应链质量整合统筹管理，以提升产品和服务质量，更好满足或超越顾客预期。

制度优化

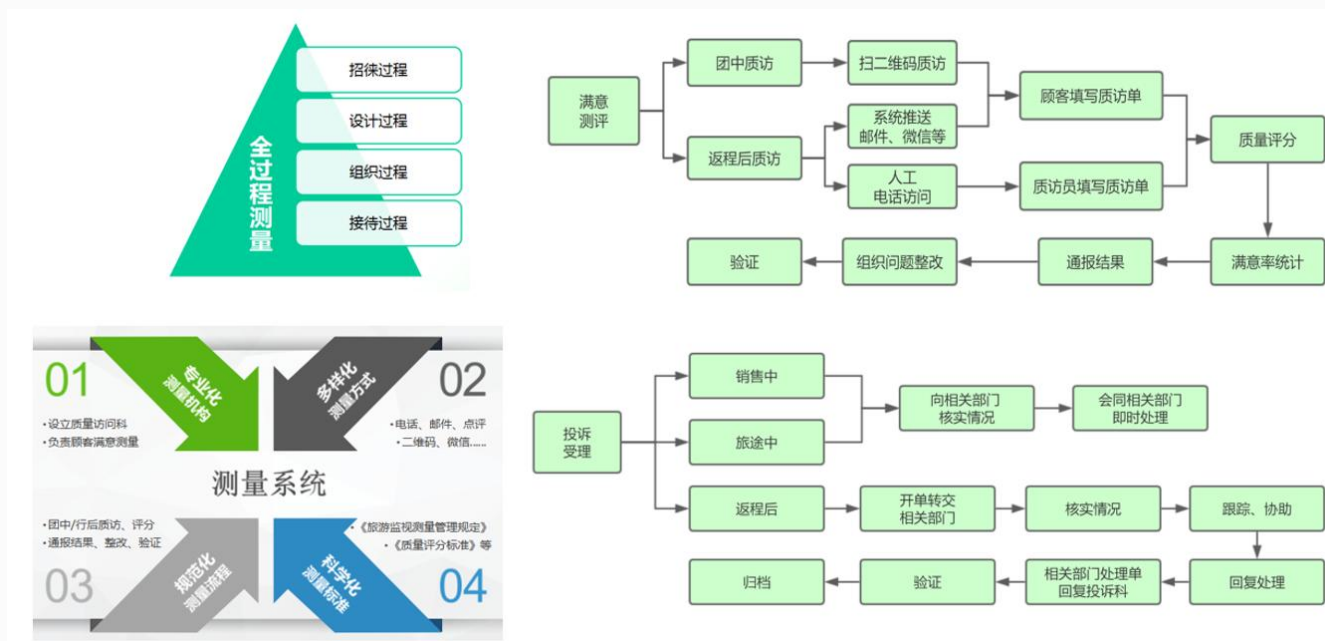
公司通过制度的设立、监督检查及考核，把控旅游产品和服务全过程，并通过每月召开质量例会，跟踪内部检查、外部顾客反馈的质量问题进行通报和改进，提升质量管理水平，持续推进全面质量管理工作。公司管理层会议定期汇报质量情况，使公司管理层及时准确的掌握产品和服务质量情况，科学地做好质量管理，以保证质量目标的实现。

03 责任绩效

❖ 投诉与争议处理

我为了更好地了解顾客需求，更客观的获取顾客对于春秋旅游提供的产品与服务的满意度，公司专门设立质监合规部，负责满意度调查、顾客投诉等售后服务，通过采取多样化的测量方式，开展顾客满意度测评工作。制定了《旅游服务监视和测量管理规定》、《质量评分标准》等标准，规范收集、分析、评价顾客满意程度。考虑顾客对产品质量、服务等不满，确保投诉能够得到及时有效的解决，制定了《投诉处理管理办法》、《投诉处理实施细则》、《投诉处理考核实施细则》标准，规范处理顾客投诉服务，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。根据游客反馈意见和建议，识别顾客需求和可改进之处，每月召开安全质量联席会，分析原因、提出整改措施，并定期验证。

❖ 投诉处理率 100%、跟踪率 100%、办结率 100%



❖ 供应管理体系

公司以“按需采购、择优选取、集中管理”的原则，建立采购管理机制，落实责任采购，优化了《采购管理控制程序》、《供应商管理规定》等标准，严控资源安全与质量。通过供应商的资质审核、供应商评审、合同（协议）审批、定期评价等过程进行层层把关，推动诚信、合规、质量向供应链延伸。

春秋自主开发了可供内外部使用的导游管理系统，将地接导游服务质量监测纳入二级供应商管理，通过信息录入、质监系统动态监测，即时反馈、定期评级等方法，推进地接服务质量的提升。

❖ 成功举办全球核心合作伙伴会议

2023年3月6日至3月9日，2023年春秋旅游全球核心合作伙伴大会在张家口云臻金陵翠云山酒店举办，本次会议主题为“同心聚势，力拓未来”，旨在携手国内外产业合作伙伴，共同探讨后疫情时代下的合作新模式，构筑旅游产业新生态。



和谐劳动关系

❖ 培育发展 赋能成长

公司建立人力资源管理体系，设立人力资源管理部门，以保障人力资源工作有序、规范化的推进。从员工管理、考勤管理、薪酬管理等方面强化人资体系管理。

薪酬福利

尊重和保护人权是企业和谐发展的根本，我们坚持合法用工原则，尊重员工的合法权益，实施公开、公平、平等的用工政策，我们对职场歧视、骚扰及霸凌等行为采取零容忍态度，杜绝一切针对民族、种族、性别、区域或国籍、社会阶层、政治归属等的歧视行为，确保员工获得公平、公正的职业发展。

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%。

公司建立公平公正的薪酬激励体系，制定《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。



人才培养

公司重视员工发展与提升，乐于为员工提供能力和技能提升的平台，除了鼓励员工自行学习交流各种专业知识和技能外，还提供了各项个性化培训，以促进员工全面提高知识水平和综合素质。公司制定人才培养相关规章制度，为技能人才的培养提供有力保障；通过形式多样的技能学习交流平台、线上培训学习平台，开展“TOPK 产品设计大赛”活动，激发员工探索思维，挖掘创意提案，以“师带徒”培养模式为基点，紧密围绕技能攻关、创新创效、安全质量及职业道德等方面开展工作，让人才在实践中得到专业技能提升与突破。

培训人次



566 余人

培训课时



94 课时



❖ 用心关怀 多彩生活

关爱员工

公司充分保障员工合法权益，尊重每一位员工的价值奉献，保障员工基本合法权益，加强民主管理，关爱弱势群体，提升员工幸福指数。公司搭建服务于孕期哺乳期的女职工“妈咪小屋”，公司提供员工晋升通道、岗位补贴、绩效考核、奖励机制，促进员工成长。

公司也十分重视员工身心健康，关注员工工作生活平衡，倡导“快乐工作，健康生活”。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，举办“春秋杯”羽毛球赛、篮球赛，持续关注员工身心健康；定期策划组织形式多样的活动，每年对表现优异的员工进行表彰奖励。通过形式丰富的多层次员工关怀体系，提升了员工的幸福感，增强了员工的归属感，加深员工间的联系，充实员工的业余生活，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，增强公司的凝聚力和员工的团队认同感，也增强了企业的向心力和凝聚力。



社会参与和发展



心向公益 永不止步

企业作为社会的组成部分，为社会发展贡献可持续的正向价值是企业的责任与使命。春秋牢记公益使命，利用自身资源和优势，一如既往践行企业社会责任。心向公益，永不止步，主动践行企业社会责任，积极参与公益事业，进一步拓展公益活动主题，以丰富的活动形式开展各项慈善公益活动，在困难群体帮扶、爱心助学、定向捐赠、乡村振兴等多个领域中奉献力量，努力为社会发展贡献一己之力。

案例

守护“星星的孩子”



旅游三支部的党员，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。



案例

慰问社区困难家庭



五一、国庆、春节，集团党委和旅游党总支部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。6月和11月，王炜总裁履行人大代表联系社区职责，两次深入华五街道居民区倾听民意，回应增设交通信号灯、社区巴士等诉求。



案例

“暖心巢”爱心驿站



与华阳街道党建联建，为城市服务人员提供便利。划出定西路门店办公场所部分区域，配齐防暑降温等物品，助力构筑“暖心巢”，为外卖员、快递员提供服务驿站。



激励求学项目

2023 年，优选出了 79 名在校生发起“激励求学”活动（激励金每年 1500 元/人），涉及爱心人士 82 位。截止 2023 年实际共 79 名学生获得激励金，合计金额 115,000 元

为爱行走项目

自 2023 年 3 月 5 日起，设立“为爱行走——春秋旅游 2023 年公益慈善基金”。以定向旅游基金的方式，每年为华阳社区内的十名品学兼优的困难学生及其家庭提供出游、旅行的机会，合计金额 13,000 元。截止 2023 年，有 4 位同学使用了旅游公益基金共计 7,500 元，分别去了苏州、成都、上海迪士尼乐园游览，在旅行中有所得、有所乐，增长见识、开拓视野。



春秋奖学金项目

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（小学六年级、初三、高三组）继续开展“春秋奖学金”活动。每次获奖总人数上限为 30 人，总奖学金额度 34,000 元/年。

“帕米尔与上海”公益夏令营

2023 年 7 月 20—26 日，2023 “帕米尔与上海”公益夏令营，是由春秋集团董事、春秋旅游副总经理周卫红出资，为边防民警子女及当地学生定制的，由春秋导游徐妍作为临时“辅导员”全程教导、有当地及上海小伙伴们互相陪伴，又能充分感受上海的历史和发展、文化和风俗的“暑期礼物”。俞文君理事、山鹰监事、还有 6 位爱心人士家庭共同参与了“做一天上海人”的主题日活动。



社会参与和发展



山海情深 乐援边疆

春秋集团积极践行“中央要求、当地所需、上海所能”具体举措，通过旅游引流、航空送客，在总结过往援疆旅游包机经验的基础上，不断探索并尝试在新疆喀什、西藏日喀则等地区运作旅游包机。自今年5月启动百架包机项目计划以来，截止2023年，与上海及当地各级政府部门合作，共组织了42架旅游援建包机，输送包机游客2750人，刺激当地就业和群众增收，促进地区间交流交往交融，不仅为受援地区的经济和社会发展做贡献，也为中国旅游业的高质量发展持续贡献春秋力量。

案例

旅游援建百架包机项目



举办旅游援建百架包机活动

2023年5月18日参与上海市对口支援百架旅游包机暨上海·西藏定日首飞启动仪式，与新疆喀什地区、克拉玛依市、西藏日喀则市、青海果洛州等共同启动百架旅游包机活动。在“5·19中国旅游日”之际，上海对外援建工作各方面积极推进，以援建包机的方式助力旅游帮扶，故“百架包机计划”应运而生。



案例

旅游援建百架包机项目



举办对口地区旅游摄影大赛

2023年3月25日，在春回大地、万物复苏之际，“昆仑第一城最美数叶城”2023年上海援疆·第二届叶城公益摄影大赛启动仪式在锡提亚迷城隆重举办。此次活动是继2021年第一届叶城公益摄影大赛成功举办之后，上海与叶城根据市场全面复苏回暖的趋势，延续打造的摄影主题文旅品牌活动。



定制营销策略，多形式扩大宣传声量

今年9月至10月期间，一辆车身涂装有日喀则旅游元素的巴士走上街头。车辆每日途经人民广场、陆家嘴等地，以高频曝光，深化日喀则在全市游客心中形象。此外，还会通过线上及门店、营地等线下宣传渠道，综合性进行目的地宣传。



展望未来

2024 年是新中国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，是文旅行业从恢复发展转向增量提质的一年。春秋以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，完整、准确、全面贯彻新发展理念，积极融入和服务新发展格局，聚焦高质量发展这一首要任务，全方位推进管理强企、改革强企、科技强企、人才强企、文化强企，着力实现质的有效提升和量的合理增长，不断提升企业核心竞争力，为全面建设社会主义现代化国家开好局起好步贡献春秋力量。

企业继续履行社会责任的表率作用，全面深化社会责任管理，拓展社会责任领域，丰富社会责任内容，提升社会责任实践水平，与利益相关方共同携手，为推动全社会的发展进步而不懈努力。

