

2012年度 | 企业公民报告



2012

目录 contents

第一部分：高层寄语

第二部分：衔枚疾走这一年

- 一、主营业务
- 二、经营业绩
- 三、对股东的责任
- 四、指导与交流

第三部分：携程精益服务

- 一、携程服务价值观
- 二、精益服务的定义和愿景
- 三、旅行服务品质提升之道

第四部分：携程创新举措

- 一、创新机制
- 二、创新平台
- 三、创新业务与产品
- 四、创新服务
- 五、合作创新

第五部分：员工关爱 携手同程

- 一、为社会提供就业机会
- 二、员工培训考评计划
- 三、员工福利制度
- 四、员工生活活动
- 五、员工帮助计划

第六部分：关注公益和可持续发展

- 一、碳补偿·绿色环保
- 二、希望小学·关注儿童
- 三、分公司活动·公民责任

第七部分：附录

- 附录一：年度荣誉
- 附录二：捐赠明细

高层寄语

高层寄语

坚守核心价值，成就企业责任

携程旅行网总裁 首席执行官 范敏

辞别玛雅传说中的 2012 末日之年，孕育着新希望的 2013 年已然开启。

2012 是一个充满考验的年份。在线旅游经历了史无前例的激烈竞争，十多年来高速发展的携程，亦遭遇了最为严峻的业绩挑战与股市挑战。

但是，携程在压力之下，毫无惧色，以价格战为突破口，从产品、技术、服务为核心多重布局：

产品上，投资途家和松果，拓展公寓和小酒店预订；推出国际机票、海外酒店预订平台，将服务延伸至海外；上线惠选酒店和超值自由飞等创新产品，为新生代旅行者提供更多价格选择。

技术上，致力于让预订变的便捷性、可靠，提升服务感受；尤其在无线上持续发力，打造行业中遥遥领先的无线应用群。

服务上，一如继往地强化精益服务，将每一个细节做到极至，让出行安全无忧。

通过这些努力，携程再次证明了自己，机票、酒店、度假和商旅四大主业不折不扣地攀上了业绩新高；携程集团被中国旅游研究院评为全国第二强；《财富》、《福布斯》等权威机构对携程给予了高度评价。

这一切，都是携程对核心价值的坚持和守护。2012 年，携程服务的人数超过 5000 万，如何为他们提供“最

丰富的产品、最优的服务、最有竞争力的价格”，才是携程的使命所在。我坚信，企业必以消费者为本，为之创造有价值的产品与服务，才是其承担企业公民之社会责任的第一要务。

2012 年，携程在企业公民上继续践行善举，碳补偿项目参与人数突破 250 万，“携程林”规模达 30 万棵，为环境改善贡献绵薄之力；继云南鹤庆大登、山东泰安边院镇、四川雅安天全县之后，2012 年新建成广西都安县携程希望小学，并组成“携程爱心教师团队”支教；携程志愿者更是在关爱儿童和弱势群体上倾注心力。类似善行，不胜枚举。

2013 年，携程将依然以铸造客户价值为核心，打造一站式旅行服务平台，以兼容并蓄、开放合作之心态，以大平台、大流量、大数据，为旅行者、为股东、为员工、为行业创造出最大的价值！

携程CEO 范敏

2012 2013

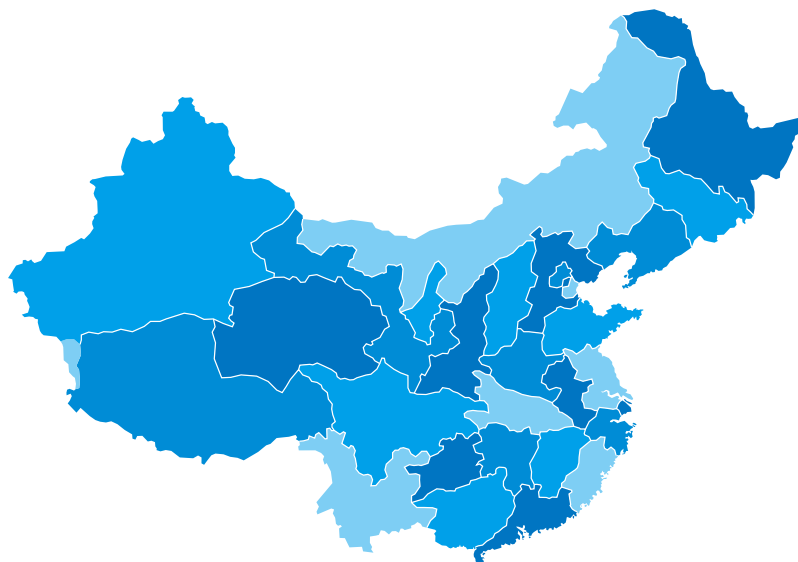


衔枚疾走这一年

衔枚疾走这一年

一、主营业务

携程旅行网品牌创立于 1999 年，总部设在中国上海，目前已在北京、广州、深圳、成都、杭州、厦门、青岛、南京、武汉、沈阳、三亚、南通等 16 个城市设立分支机构，员工 16000 余人。携程旅行网以互联网和传统旅游业相结合的运营模式，向 6000 万会员提供全方位的商务与休闲旅行服务。



16 个分支机构
16000 余员工
6000 万会员



酒店预订

携程旅行网是国内最大的酒店分销电子商务平台。2012 年推出海外酒店预订新平台，在全球 172 个国家和地区提供超过 20 万家海外酒店预订。目前，携程在全球拥有超过 25 万家会员酒店，提供极具竞争力的价格和专业的酒店预订服务。

机票预订

携程旅行网是国内最大的机票分销电子商务平台，2012 年上线国际机票新平台，提供全球万条航线、多段航程的实时预订。是国内最专业的国际机票预订网站。携程合作伙伴覆盖国内外各大航空公司，并在国内 70 多个大中城市提供免费送票服务。

旅游度假预订

携程旅行网是国内最大的在线旅行社，每年轻旅游产品的出行人次即超过百万。2012 年获得世界旅游交易会“全球奖”。携程倡导自由享受与深度体验的旅游度假休闲方式，设立上海、北京、广州、成都四个区域中心及深圳、杭州、重庆、三亚、香港等十多个分支机构，服务网络覆盖国内 60 多个大中城市。提供海内外 300 余个目的地，千余条线路供客户选择。



商旅管理

携程旅行网是国内最大的本土商旅管理公司。2012 年，携程合作的企业客户数突破 1500 家。依托完备的酒店及航空等资源网络，自主研发了企业商旅专业管理平台——携程商旅通，为公司客户提供国内国际机票及酒店的查询预订、差旅政策执行及建议、商旅数据分析及报告、供应商管理及增值服务。

火车票预订

携程旅行网旗下铁友网(tieyou.com)，依靠先进的 IT 技术和服务理念，以互联网为平台，高效整合线下火车票务、物流和票务信息，独创全国火车票旅行产品一站式在线代购，为全国用户提供全方位的火车票时刻、车次、余票查询和代购等服务。是国内领先的网上火车票旅行产品代购服务平台，服务网络覆盖国内绝大多数城市。

美食订餐

携程旅行网 2011 年战略投资上海订餐小秘书，深度拓展中国订餐市场，为携程会员提供增值服务，致力于提供吃、住、行、游、购、娱一体的旅行服务。目前合作餐厅覆盖北京、上海，并将扩展到全国十几个中心城市。



二、经营业绩

携程旅行网自 2003 年 12 月 NASDQ 上市以来，连年保持持续增长势头。

携程旅行网上市以来历年年度业绩（计量单位：人民币）

时间	营业收入（亿元）	净利润（亿元）
2003 年	1.73	0.54
2004 年	3.35	1.33
2005 年	5.24	2.24
2006 年	7.80	2.41
2007 年	11.99	3.98
2008 年	14.82	4.44
2009 年	19.88	6.59
2010 年	28.81	10.48
2011 年	34.98	10.76
2012 年	41.59	7.14



衔枚疾走这一年

三、对股东的责任

携程旅行网以为股东创造可持续增长的价值为目标，通过严谨的信息披露制度，与股东建立起良好的沟通渠道，为保护股东应有权益不懈努力。

携程旅行网自成立以来，一直保持着高速发展的态势，同时，也始终坚持开源节流，努力挖掘内部潜力，寻找一切可以降低成本的关键，科学地组织实施成本控制，改善经营管理，为股东创造稳定、合理的回报提供保障。

携程旅行网通过制定严谨的信息披露制度，始终保持“公平、公正、公开”

的原则，严格遵守美国证券监督管理委员会的相关规定，向所有股东及时、定期、准确地发布公司的财务信息和业务发展情况，努力使股东及时了解公司的发展状况，明晰公司的战略发展目标。通过投资者关系管理部门与股东建立并保持长期有效的沟通渠道，严格履行保护股东权益的重要职责。同时，携程的高层领导通过路演等多种方式积极主动地与股东会面，保持公司高层领导与股东的顺畅沟通。

携程旅行网每年通过股东大会向股东汇报工作，积极征询股东的意见和建

议，并通过董事会严格执行股东大会的各项决议。携程旅行网组建公司内部审计委员会在风险管理、内部审计等各方面，严格遵照萨班斯法案 404 条款制定公司治理结构，通过加强对制度执行情况的检查和监督，做到有章可循、违章必究，认真履行保护股东权益的义务。



可持续增长
价值为目标
公平 公正 公开

衔枚疾走这一年

四、指导与交流

上海市副市长赵雯 在携程进行调研

2012 年 2 月，上海市副市长赵雯在携程旅行网上海总部进行了专题调研活动。携程旅行网 CEO 范敏就携程在互联网时代，如何有效有力地开展现代旅游服务业，向赵雯一行进行了详细汇报，并与赵雯就有关问题进行了深入的交流和讨论。

赵雯副市长表示，中国旅游业正在面临大规模的发展，将逐渐发展成为战略性支柱产业。携程旅行网作为旅游服务新业态的先行者，坚持精益服务的核心理念，在长期实践中积累了丰富的行业经验。赵雯希望未来携程旅行网能够积极利用互联网的优势，为

消费者提供满意度更高的服务，为中国乃至全世界旅游业的发展，做出应有的贡献。



迪士尼管理团队访问携程， 将开展更紧密深入合作

10 月 9 日，全球最知名的乐园和度假区集团华特迪士尼管理团队，在迪士尼全球销售和旅游营运行政副总裁 Randy Garfield 带领下，迪士尼全球、亚太区、香港迪士尼高层共 9 人参观访问了携程旅行网上海总部。携程旅行网 CEO 范敏、副总裁郭东杰、旅

游业务部总经理陈敏、常务副总经理何勇、亚太产品中心总监俞岚等参加座谈。双方高层商谈开展更紧密和多元化的合作，携手为大中国区客人提供最全面最好的产品和服务。

携程旅游与包括香港迪士尼乐园在内

的全球多家迪士尼乐园都保持着良好和愉快的合作，组织的游客量处于国内市场领先地位。



携程精益服务

携程精益服务

一、携程服务价值观

携程旅行网以科学的发展观、高度的社会责任感、创新的服务理念为依托，以“做中国领先的旅行服务公司”为发展目标，致力于打造一流的旅游服务企业。

从“C-T-R-I-P”，
到携程人耳熟能详的“三个一”，
再到令业界称叹的“服务 2.0”，
都为现在的“精益服务”打下了良好的基础。
这是具有携程特色的服务理念和符合科学发展观的运作方法。
携程人，骨子里流着精益服务的“DNA”。

C-T-R-I-P 经营理念：

以客户为中心，以团队间紧密无缝的合作机制，以一丝不苟的敬业精神、真实、诚信的合作理念，来构建一套“多赢”的伙伴式合作体系，从而共同创造最大的价值。

Customer – 客户（以客户为中心）

Teamwork – 团队（紧密无缝的合作机制）

Respect – 敬业（一丝不苟的敬业精神）

Integrity – 诚信（真实诚信的合作理念）

Partner – 伙伴（伙伴式的“多赢”合作体系）

“三个一”服务宣言：

我们一应俱全，我们一丝不苟，我们一诺千金

C-T-R-I-P

Customer
Teamwork
Respect
Integrity
Partner

二、精益服务的定义和愿景

标准化
精细化
群分化
系统化

以客户为导向，通过产品研发、流程优化、技术创新、知识管理、精准营销等服务创新手段，集标准化、精细化、群分化、系统化为一体而形成的服务运作体系。

将商旅服务与休闲服务打造成可复制、可推广、可传承的精益服务体系，为目标客户提供稳定可靠的优质服务。

标准化——实现了旅游产品与服务的可复制、可传承，大规模生产

精细化——将每一个细节执行到位，实现优质服务的不可模仿

群分化——为中高端客户群提供个性化产品与服务

系统化——生产与服务流程合理顺畅，消费服务过程更加便捷



携程精益服务

三、旅行服务品质提升之道

2012年4月，中国旅游研究院在北京主办了“精益服务促进智慧旅游”研讨会，来自国家旅游局、中国旅游研究院、中国旅游协会、北京第二外国语学院以及携程旅行网等各个领域的官员、学者和企业代表，对精益服务如何促进智慧旅游进行了广泛的探讨。

携程旅行网资深副总裁汤澜表示，携程将新技术全面应用于新模式、新业务、新产品和服务改进方面，在技术创新上一直走在行业最前沿，通过开创智慧信息、智慧服务、智慧营销和智慧无线，推动旅游业进入更聪明、便捷的信息化时代。

与会专家认为技术创新是促进旅游业信息智慧化、服务智能化的动力，并对携程精益服务体系在旅游现代服务业的推广价值给予了高度评价。



携程创新举措

携程创新举措

一、创新机制

携程创新推进委员会

为了激发全体员工的创新潜能，提高公司整体竞争力，2012 年 6 月，由携程管理层牵头的携程创新推进委员会正式成立，并发布携程创新战略地图、创新邮箱及创新奖励规定。“7 人创新推进委员会”作为创新的评审机构，由公司管理层亲自挂帅。委员会每季度进行一次内部创新建议与项目评估，员工提出的创新建议，只要被委员会评估为“金点子”，将按项目推进阶段给予不同金额奖励。



携程创新举措

二、创新平台

国际机票预订新平台

2012 年 3 月 21 日，携程在上海推出了全新国际机票预订平台，为消费者提供极尽丰富的产品组合，新增近万条国际航线，可以在线进行最多 6 程的复杂行程查询，涵盖了 99% 的客户需求，是国内产品线最丰富、技术最领先的国际机票在线预订平台。在丰富的航班基础上，该平台根据客户对价格、时间、是否需过境签等不同要求，进行智能筛选，为客人甄选最合适的航线。此外，该平台打破了以往国际机票预订价格不透明弊病，为消费者提供实时、透明、有竞争力的价格。

海外酒店预订新平台

2012 年 8 月 16 日，携程旅行网宣布正式推出海外酒店预订新平台，为中国旅行者提供全球 172 个国家和地区超过 20 万家海外酒店预订服务，成为国内可预订酒店数量最多的在线旅行服务公司。海外酒店预订平台的上线，标志着携程大力进军海外酒店分销市场，加快国际化展步伐，并进一步巩固携程在国内在线旅行市场的领导者地位。

“机加酒”新平台

2012 年 12 月，携程旅行网宣布全新“机+酒”预订平台上线，为用户提供数千种的机票加酒店组合，组合预订价最高

节省 50%。同时，“机+酒”页面采用最新技术，实现动态打包，提升用户 online 预订体验，优化了在线预订流程，使用起来也快捷方便。

旅游度假平台化运作

2012 年，携程在旅游度假领域率先尝试业务平台化，进一步扩大产品来源，通过包括旅行社、批发商、第三方电商以及其他更多渠道采购旅游度假产品，把供应商引进来的同时，将把产品提供给其他更多渠道进行分销。携程将不遗余力为消费者提供最丰富的产品和最有竞争力的价格，同时确保最优质的服务。

三、创新业务与产品

携程无线应用群

2012年9月13日，携程在北京举办“无线携程 无限旅程”发布会，推出携程无线、携程特价酒店、携程旅游、驴评网、铁友等应用群，以集团的力量强化应用群的质与量，提供旅行者完美无缝的移动旅行服务体验，延伸携程“一站式旅游服务平台”的理念。截至目前，携程无线客户端的主动下载量超过2000万，酒店业务移动平台预订量已超过10%。

顶级旅游品牌“鸿鹄逸游”

2012年3月12日，携程旅行网在上海举行新闻发布会，发布2013年“环游世界80天”旅游线路，打造史上最顶级的旅游行程；同时正式成立中国首个顶级旅游品牌“鸿鹄逸游”，上线www.hhtravel.com网站，主攻中国富豪旅游市场。

超值自由飞

2012年11月15日，携程旅行网推出国内机票产品“超值自由飞”，是一种能预约便宜机票的创新产品。携程基于优异的营销能力，与航空公司交涉座位投放数量，并以低价的方式提供给愿意获得低价且有时间弹性的客户。客户通过携程网提前预订机票，对此订单预收信用卡款，航空公司在航班起飞前最少1天，确定申请是否成功，成功后直接开票，申请不成功则全额退款。“超值自由飞”的运作执行，带来旅客、航空公司与携程的三赢合作。

江原道直航

2012年11月20日，携程旅行网携手韩国江原道政府、中国南方航空，宣布启动上海赴江原道的定期直飞旅游航线，独家推出“携程旅游江原道直飞”系列旅游度假产品。随着直航开通，上海赴江原道的飞行时间只需2小时。携程旅游专门针对滑雪爱好者、家庭亲子旅游、情侣爱人浪漫度假、时尚白领购物休闲等群体，提供了更多主题产品的选择。

惠选酒店

2012年，惠选酒店在经历了初期与消费者的一年磨合之后，业绩已然卓有成效，至今有6000多家酒店参与这个模式并获得很好的收益，酒店产品覆盖了全国130多个城市。对于一个新业务来说，这是值得肯定的成绩，虽然业内竞相效仿，但是从未超越过携程惠选的步伐。

携程“私家团”

2012年2月，为解决团队游缺乏私密性、自由空间不够的问题，携程推出“私家团”。这种产品2人也可以成团，行程自由且私密。在景点、住宿、餐饮等方面，突破大团队旅游的局限，做个性化安排，小团游览行程可以走得更深度、更精致，也更容易安排特色酒店，而且客人可以根据自己的需求选择地面套餐，充分享受属于自己的假期。

携程无线应用群

顶级旅游品牌“鸿鹄逸游”

超值自由飞

江原道直航

惠选酒店

携程“私家团”



携程创新举措

四、创新服务

携程六重旅游保障

携程旅游“六重旅游保障”包括：100% 透明团、特殊原因退订保障、自然灾害保障金、旅游预警机制、应急救援体系、旅游保险一站式服务，涵盖了目前旅游界的几大热点内容，形成完整的客户权益保障机制，提供业内最全面的保障水平；另一方面解决我国旅行社行业长期缺乏服务标准的问题，形成首个旅游保障的企业标准，把标准化作为旅游品质提升的重要途径。携程旅游的自然灾害保障等对客户的承诺，提升了中国旅游业的总体标准和实践水平，携程旅游也因此获得世界性荣誉——2012 年度“全球奖”。

携程创新举措

五、合作创新

2012 年，携程在开放与平台化方面坚定不移地进行尝试。通过和 Booking、Agoda 等合作，扩大了海外市场；开辟了酷讯、到到、新浪、优酷、360 等新媒体通道；更向淘宝、京东、美团等渠道开放库存。同时，携程也创造性地开放自身平台，引进更多的产品和合作伙伴，从 OTA 转型、升级为 OTP，成为一站式旅行服务平台。2012 年，携程保持在线旅游业的领导者优势，牢牢占据中国旅游集团第一阵营的地位。



员工关爱 携手同程

员工关爱 携手同程

一、为社会提供就业机会

携程旅行网每年为社会提供大量就业机会，自 2003 年起，员工人数每年保持稳步的增长速度，截止 2012 年底，员工总数达到 16755 人。

招聘应届大学毕业生

携程旅行网自 2007 年起每年都会从全国各高校招聘应届毕业生作为公司的管理培训生。携程管培生被定位为公司未来发展的骨干人员。在经历公司集中培训、基层实习、部门轮岗、定岗发展四个阶段后，5 年内将有相当数量的管培生走上中层管理干部岗位，8 年后成为具备部门负责人甚至更高胜任力的骨干人才。

携程创新推进委员会

为了激发全体员工的创新潜能，提高公司整体竞争力，2012 年 6 月，由携程管理层牵头的携程创新推进委员会正式成立，并发布携程创新战略地图、创新邮箱及创新奖励规定。“7 人创新推进委员会”作为创新的评审机构，由公司管理层亲自挂帅。委员会每季度进行一次内部创新建议与项目评估，员工提出的创新建议，只要被委员会评估为“金点子”，将按项目推进阶段给予不同金额奖励。

员工推荐机制

携程旅行网鼓励员工推荐合适的人选申请公司的空缺职位，如果被推荐人

被公司录用为管理干部或属于公司紧缺人才，公司还予以推荐人一定数额的现金奖励。

定向委培服务联络中心人员

携程根据全年的用人计划及服务联络中心的用人标准，和学校达成招生、实习环节的协议，学生面试合格后进入携程岗前培训并入职工作。近年来，携程与学校共建呼叫、客服等相关专业的“携程班”。学生在校三年内，携程的培训课程按教学计划安排课时，同时将企业文化融合于“携程班”的培养中。毕业后学生持有学校及公司的双重合格证书方可进入携程工作。“携程班”目前在江苏南通、江西南昌、安徽黄山等学校内进行试点。

年末	人数
2003	1683
2004	2583
2005	3581
2006	4871
2007	7118
2008	9043
2009	9962
2010	12548
2011	14786
2012	16755



员工关爱 携手同程

二、员工培训考评计划

员工培训模式

携程大学

秉承“学以致用 + 用以致学”的宗旨，以及项目制 + 班级制 + 行动学习这个 1+1+1 的模式，携程大学在 2012 年创新性的开设基层管理者能力训练营（CJMP 班）、中层管理人员管理能力训练营（CMTP 班）、逻辑分析能力训练营（CCTL 班）、沟通能力训练营（CCTC 班）、个人管理训练营（CCTM 班）等几个学习项目，均采用定制化精品化课程 + 小班制教学，每个学习项目周期 3 - 6 个月不等，其中运用如案例研讨、读书分享、辩论赛、小组分享、导师辅导等多种教学手段以确保学员从学到用及以用促学。通过项目制的方式，携程大学培养了百余位各级管理人才及专业性人才，为公司的发展奠定了人才基础。

员工考评制度

携程旅行网采用透明、高效的绩效考评，以国际先进的平衡计分卡绩效管理体系为平台，引入 KPI 和 360° 考评制度，从工作业绩及员工胜任力、价值观等方面进行全面客观的考核。考核通过网上操作，整个考核过程及最终成绩皆可追溯。通过考核，不仅让员工对自身工作能力的全面认识，激发员工的工作热情，也对员工的工资薪酬、绩效分配、职务晋升、优胜劣汰等提供了决策依据。

1+1+1

CJMP

CCTM

CMTP

CCTL

CCTC

360°

考评制度



员工关爱 携手同程

三、员工福利制度

员工社会保障制度

携程旅行网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。2011 年法定应缴纳社会保险缴纳率为 100%，2012 年法定应缴纳社会保险缴纳人数同比增长 14.8%，缴纳率为 100%。

员工带薪休假

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

员工体检制度

携程旅行网关心员工健康、关注员工生活。为中高层管理人员、外勤夜班员工以及工作满 2 年的员工提供免费的年度体检。

工会关怀

携程旅行网在 2005 年成立了工会组织，为员工多了一条反映心声的途径。工会成立以来，已经为许多生活困难

和需要帮助的员工提供援助。当员工遭遇患病、意外、至亲逝世等不幸事件时，工会组织积极为员工排忧解难。携程内部班组先后在 2011 年和 2012 年被评为“长宁区工人先锋号”和“上海市工人先锋号”。

员工接待日

携程旅行网每季度安排一天为员工接待日，由人力资源各职能负责人解答员工遇到的人事方面问题。

度假福利

携程旅行网自 2005 年来一直为员工提供度假福利，通过发放度假抵用券补贴员工的度假，大大丰富了员工的生活。2011 年，公司发放度假福利 344 万元，2012 年增加到 376 万元。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。



员工关爱 携手同程

四、员工生活活动

携程旅行网坚信“只有快乐的员工才能为企业创造更大的价值”。自公司成立以来，把员工的快乐成长放在首位，坚持每月组织开展各类活动丰富员工的业余生活。



主题生日会

携程旅行网多年来坚持为每一位员工过生日，送祝福。通过每月别具创意的主题生日 party 活动开展，为生日员工送去快乐，每次参与人数达到 150~400 人。

俱乐部文化

携程旅行网根据员工的业余兴趣爱好，成立了足球、篮球、游泳、拉丁舞、太极、

瑜珈、街舞、影碟等 30 多个俱乐部，每周都有俱乐部组织比赛和活动，丰富员工业余生活，提升企业归属感。

竞赛活动

携程旅行网为提高员工的业务能力和增加员工的工作热情，不定期举办公司或部门的竞赛活动，每次竞赛都涌现出业务专长和个人能力特长突出的员工，公司给予荣誉和奖励。

运动会

携程旅行网每年都在上海总部和其他各大区域举办运动会，旨在提高员工的身体素质，提升企业凝聚力。2012 携程第八届运动会暨家庭日是携程的第一个全运会，主题为“聚全程·再超越”，彰显了携程人激情拼搏、奔跑工作的精神和企业文化。

员工关爱 携手同程

员工帮助计划

2011 年 3 月，携程启动“游游互助计划”。员工加入游游互助计划后，本人或是家人一旦发生重大意外，或者个人财产遭遇重大损失，都能获得相应的援助。截至 2012 年年底，游游互助计划已经援助了 17 人次携程员工，共发放互助金 121 万元人民币。

自 2008 年携程引进的员工帮助计划 (EAP)，已经成为公司为员工设置的一套系统的、长期的援助与福利项目。携程 EAP 服务中心为所有员工提供各类关怀服务，包括但不限于：EAP 每周贴士、EAP 每月沙龙、专业心理咨询服务等，旨在通过邮件或者面对面与心理专家沟通员工遇到的问题，提高员工工作和生活的质量。



2012 年度
企业公民报告

关注公益和 可持续发展

250 万人参与
30 万棵
造林 3500 亩

关注公益和可持续发展

一、碳补偿 · 绿色环保

首批阿拉善“携程林”落成， 碳补偿参与人数破 250 万

2012 年 7 月，携程旅行网与中国绿化基金会签订“绿色公民行动——带你走进阿拉善”战略合作活动。网友自发通过携程碳补偿平台兑换的 148800 棵梭梭树苗在活动期间落成。此次活动也是国内首个公益团“走进神秘阿拉善”的第一站。

有中国“秘境之称”的阿拉善，自然资源丰富，大漠风光独佳。但因地处干旱荒漠地带，土地沙化问题十分严重。2011 年携程与中国绿化基金会签订“绿色公民行动——带你走进阿拉善”战略合作协议，携程承诺在未来十年内，采取人工造林措施，在阿拉善地区造林 3500 亩，加快生态建设步伐、改善西部生态环境，让碳补偿活动再上台阶。加上此前在内蒙古库伦旗、北京金山岭种植的树苗，“携程林”规模已达 30 万棵。参与携程碳补偿参与人数突破 250 万。

携程北京国旅总经理孙常伟先生、中国绿化基金会主任黄虹女士、政协阿拉善盟委员会副主席王秋才先生和 30 多名公益团的团友参加了“阿拉善携程林”落成仪式。各位嘉宾和现场观众在当地牧民地指导下，亲手种植树苗，体验沙漠植树。2011 世界小姐中国区冠军刘晨也作为低碳大使参与活动，并用携程积分兑换 300 棵树苗，以补偿自己一年来飞行产生的碳排放。

携程一直坚持“绿色环保”的发展理念。早在 2008 年，携程在国内旅游行业内首次大规模推行了碳补偿活动，客人通过携程在线预订机票，携程会根据其航程告知因此产生的二氧化碳排放量，并且提供碳补偿选项，客人可以通过积分兑换树苗进行补偿。

另外，为了鼓励低碳出行，客人通过携程预订机票，凡选择不要行程单、邮寄行程单、机场自取行程单；或通过网上预订低碳旅游线路，凡使用环保巴士、自行车、徒步、地铁等低碳

或零碳交通方式，携程都将赠送“树苗积分”，专门用于兑换树苗。



关注公益和可持续发展

二、希望小学·关注儿童

广西都安县携程希望小学

2012年2月29日，广西都安县携程希望小学正式落成。携程旅行网相关领导、广西青基会代表、都安县政府、教育局领导以及该校师生近400人在新教学楼前举行了隆重的开学典礼。2011世界小姐中国区冠军刘晨也作为此次“携程爱心教师团”大使亲临现场。这是携程继2008年云南鹤庆大登携程希望小学、2009年山东泰安边院镇携程希望小学、2010年四川雅安天全县小河乡携程希望小学之后所捐建的第四所携程希望小学。

广西都安县携程希望小学位于广西河池市都安县澄江乡。全校学生360余人，大多为留守儿童，贫困比例高达40%，小学的教室急需修复与新建。2011年，携程了解到此情况后，就立即通过广西省青少年发展基金会，出资40万元新建了这栋全新的教学楼，还为学生们送上了400套新校服。

都安携程希望小学校长唐娇表示，因

为条件限制，学生长期只能挤在狭小破旧的教室里学习，班级人数多达60人。携程希望小学的落成，全校师生得以重返宽敞、明亮的教室。

此次活动之前，携程还在网络和微博上发起了“爱心教师团队”招募活动。该活动一经发起，就受到了网友们的热烈响应，有数千位朋友发来了自己的资料，表达了自己想来都安的热切愿望。最终，携程挑选出了8位最优秀的志愿者，和2011世界小姐中国区冠军刘晨一起组成“携程爱心教师团队”，为都安的小伙伴们带来一系列拓宽视野的有趣课程。



关注公益和可持续发展

三、分公司活动 · 公民责任



北京：麦苗行动第二季“爱，不惧酷暑，不惧严寒”

2012 年，是携程旅行网北京分公司开展“麦苗行动”的第二季。六月，分公司的五十余名志愿者和支教老师，一同来到学校，带去电教设备、“六一”节礼物，和孩子们共同过六一。支教老师呈现了精彩的课程，为 200 多个学生带去新颖有趣的知识，志愿者徒步往返十几公里，去探望学生家属，感受小朋友每天徒步上学的艰辛。十二月，北方进入了最冷冬季，但爱心并不曾降温，在所有同事的参与下，公益拍卖第二期火热进行，拍品筹得 6500 元资金，为“携程奖学金”、“携程助学金”、“优秀教师奖励”注入力量。在大家共同努力下，相信“麦苗”将会更加茁壮成长。

广州：“大手拉小手，大爱行天下”公益活动

2012 年 8 月 11 日，携程旅行网广州分公司 35 名同事组成志愿者团队再一次来到芬芳聋儿语训中心，并捐赠了一批台式电脑。经过技术运营部前期精心配置和安装，语训中心的教室、活动室都配上了全套的电脑、音箱，老师可以为听力障碍的小朋友们进行听力测试、康复训练、音乐学习等活动。随后，志愿者们带领孩子们向广州动物园出发，领略动物世界的奇妙。



携程旅行网广州分公司与芬芳聋儿语训中心已结缘 3 年，志愿者们用自己的爱心和耐心给孩子们带去快乐和惊喜，帮助他们找回自信，让更多的人了解和帮助这些孩子，让爱的声音传递下去。

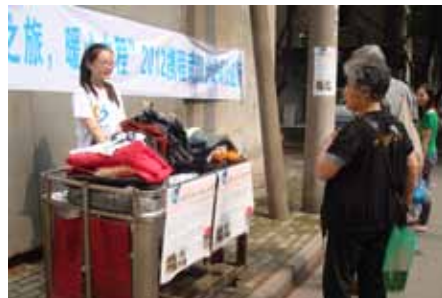


南京：寻找虎凤蝶公益环保行动

2012 年 9 月 4 日，携程旅行网南京分公司携手《金陵晚报》参加了“捡起每片垃圾，让紫金山畅快呼吸”——环保志愿者寻找虎凤蝶公益活动。员工们用实际行动倡导绿色文明，捡起每一片生活垃圾，向南京市民展示携程人的形象与风采，以实际行动参与环保行列，并用自己的一片心去“感恩南京”，用自己的绵薄之力还给紫金山一片净土。

武汉：“携爱之旅 · 暖心之程”

2012 年 5 月 26 日，携程旅行网武汉分公司的爱心志愿者走进社区，收集社会捐赠的衣物，并将大家的爱心亲



手寄往那些需要温暖的地方。活动受到小区居民的热烈响应，大家纷纷将家中闲置的衣物捐出。志愿者将收集回来的衣物经过筛选整理之后，连同公司员工捐赠物品一起寄给湖南省古丈县断龙乡杨家河村茶叶坡组的村民。

南通：持续关爱留守儿童公益活动

携程旅行网南通分公司自 2010 年开始，持续开展与南通竹行小学的对接，帮助孩子们开拓眼界、培养兴趣。南通竹行小学的学生是一群特殊的群体——留守儿童。2012 年“六一”儿童节，公司特别邀请了孩子们来参观，并送上了精美的儿童节礼物。志愿者们与孩子们一起游戏、歌唱，度过了一个愉快的下午，快乐幸福的氛围感染了每一个人。





青岛 · 肥城希望小学爱心支教

2012年9月21日，携程旅行网青岛分公司一行来到边院镇希望小学慰问。适逢中秋佳节，携程志愿者不仅为孩子们带去了学习用品，还给孩子们上了两节生动的手工和音乐课，深受学生们欢迎。同时，分公司领导对特困家庭走访慰问，带去了中秋佳节的礼品。

边院镇希望小学由携程捐资建造，地理位置偏僻，相较于硬件措施，师资力量问题更为突出。携程的爱心之旅得到了当地团委的大力支持。在活动中，分公司领导与学校和团委的老师达成一致：日后会建立更加密切的联系，希望能够多多交流，让孩子们通过我们，多看外面的世界。



深圳 · 真情零距离，关爱特殊儿童公益行

2012年9月14日，携程旅行网华南深圳分公司20余名志愿者带着为孩子们精心准备的礼物来到民爱福利院看望孩子们。这是深圳分公司连续第三年为这家民办福利机构开展爱心公益活动，本次活动向福利院捐赠了两套特殊儿童教学设备，为孩子们准备了崭新的拉杆书包，也为老师们带来

了新的教学工服。由于孩子们很少有机会逛动物园，携程志愿者带着他们走进深圳野生动物园，体会属于孩子的快乐童年。



丽江 · “心相携、爱同程”同在一片蓝天下

2012年4月21日，携程旅行网丽江分公司全体员工携带捐助物资经过近3小时的山路颠簸来到宁蒗地区三浪小学。三浪小学因地理环境等原因办学条件简陋，全校59个学生只有3位老师，5间教室。志愿者为山里的孩子们换上了新书包、新国旗、新教学用具，送去了一批图书，并为学校食堂采购了粮油等。



三亚 · 携程献血总动员——滴滴鲜血、点点真情

2012年4月16日，携程旅行网三亚分公司37名志愿者共捐献11400CC鲜血，为血液事业的发展贡献自己微薄的力量，希望通过献血能帮助更多人恢复健康。



厦门 · 公益就在我们身边

携程旅行网厦门分公司自发组织“美化我们的钢琴之岛——鼓浪屿公益在行动”，到鼓浪屿维持景区环境卫生，该行动反响强烈，吸引了众多小朋友加入。小小的行动是美的根源，公益在身边。

沈阳 · 福利院孤儿慰问

2012年8月23日，携程旅行网沈阳分公司一行来到位于郊区的沈阳儿童福利院。在福利院老师的陪同下，参观了解福利院孤儿的生活学习情况，并与福利院建立长期的友好关系。



附录

附录一 年度荣誉



- 2012. 5 《Travel Weekly 旅讯》2012 年度“最佳在线旅行社”
- 2012. 8 2012 胡润品牌榜 Top100
- 2012. 8 新华信优秀服务贡献奖
- 2012.10 2012 世界旅游交易会“全球奖”
- 2012.10 《财富》最受赞赏中国公司
- 2012.11 美国加州旅游局年度“最佳在线旅游社”
- 2012.11 《福布斯》“最佳中小上市企业”
- 2012.11 2013 年“BrandZ 最具价值中国品牌”
- 2012.12 Interbrand “2012 中国品牌价值榜”
- 2012.12 “金耳唛杯” 终身荣誉企业奖
- 2012.12 2012 年度中国旅游集团排行榜第二名
- ▼ 2012.12 2012 年度最具消费者信赖品牌奖

附录二

2012年度慈善公益捐赠明细

2012年9月，
向爱佑慈善基金会捐款 50 万元，用于孤贫、残疾儿童的救助；

2012年5月，
向内蒙古自治区青少年发展基金会捐款 40 万元，用于阿左旗辖敖伦布拉格九年一贯制学校的操场改造工程

2012年，
向中国绿化基金会捐款 80 万元，用于碳补偿活动，在阿拉善植树造林。

