



携程在手 说走就走

2015-2016年

企业社会 责任报告

CTRIP CSR REPORT

二零一七年版



孙洁 Jane Sun 携程 CEO

过去一年，携程集团完成了从内到外的整合，开启了在线旅游行业新格局的元年。我们重新定义了公司使命，“让旅行更幸福”成为携程全员的共同愿景。

无论是曾经“鼠标+水泥”还是如今“拇指+水泥”的时代，携程始终将提升客人幸福感放在第一位去考量。中国消费者比世界上其他消费者都更关注产品的性价比，也更善于全身心拥抱新的产品和技术。在机票、酒店和旅游度假等各个方面的业务中，我们欣喜地看到服务创新正在不断涌现。

过去两年间，世界安全局势恶化，恐怖袭击频发，地震台风等自然灾害肆虐，携程的多重旅游保障帮助了100多万人次旅客解决了出行难题。2017年初我们新上线了全球24小时“旅行SOS”服务，为游客提供不间断的应急支援服务，处理行中突发状况。

随着国际化成为携程未来的重要目标，携程投资了印度最大OTA Make My Trip和美国三大华人旅行社，收购了欧洲领先的机票搜索网站Skycanner，同时，在出境游、国际机票和海外酒店等领域，携程也全面进行了布局。未来我们将继续通过效率提升、投资收购及精进的市场布局，成为市场中极少数能服务全球近一半人口的企业，并让携程的业务覆盖到了全球每个角落。

携程一直是中国互联网界的最佳雇主之一，秘诀在于我们一直坚持投资员工，为员工创造充满人文关怀的工作氛围，提升员工的幸福感。通过旅行基金、互助基金、EAP关怀在内的一系列福利关怀投入，我们收获的是员工的忠诚，勤奋和智慧。作为拥有行业内较高女性员工比例的公司，携程设身处地增设了生育福利。更重要的是，为女性职工和女性管理者创造更多的职业上升通道。

携程希望在公司不断发展的同时，提升中国旅游业整体市场效率，助力经济社会发展。在企业社会责任方面，携程不仅在公益、教育、环保、救灾方面慷慨解囊，更是为中国各地的区域经济发展和劳动就业经济做出突出贡献。

如何提升游客、员工、社会三方的幸福感，这个问题不断鞭策着我们去思考如何做出世界领先的创新，更激发我们去应对挑战创造价值，进而成为世界上最优秀、成功的互联网企业和服务企业！



CONTENTS

目录

携程集团社会责任报告 »

携程经营概况	01
携程理念	04
责任议题	06
用户	09
员工	14
行业伙伴	19
股东	21
社会	23
环境	27
政府	29
荣誉	32
报告概况	35

携程经营概况

携程旅行网创立于1999年，
总部设在中国上海，
现有员工近 **30000** 余人，
在北京、广州、深圳等国内 **17** 个城市设有分公司。

目前，**携程是中国领先的旅游集团。**

CTRIP于2003年12月9日在美国纳斯达克成功上市。

作为中国领先的综合性旅行服务公司，

携程旅行网向超过 **2.5亿注册会员** 提供包括酒店预订、
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。



目前，携程积极发展无线应用，为用户提供预订（酒店、机票、旅游、商旅、火车票、汽车票、门票、用车、团购等）、查询、分享等一站式旅行服务；

目前主动下载量超过：

23亿

无线端交易占交易总量的约：

70%

是领跑国内无线领域的“一站式旅行”服务商。

酒店预订方面，携程旅行网在全球200多个国家和地区拥有约120万家国内和国际会员酒店，是中国领先的酒店预订服务中心。

机票预订方面，携程旅行网是中国领先的机票预订服务平台，产品覆盖全球六大洲5000多大中城市，机票直客预订量国内领先。

火车票、汽车票预订方面，携程旅行网是中国领先的交通票务预订平台，火车票产品覆盖全国绝大多数城市；汽车票覆盖全国3000多个车站；“空铁联运”产品连接中国的225座机场和93个没有机场的城市。

旅游度假方面，携程是中国领先的在线度假旅游服务商，可以提供跟团游、自由行、邮轮、门票、当地玩乐、定制游、签证等一站式服务；可以提供全球70多万条度假产品，服务网络覆盖国内外2,000多个城市，抵达全球100多个国家和地区。

携程旅行网依托完备的酒店及航空等资源网络，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。

2016年，携程先后战略投资了印度领先的在线旅游网站MakeMytrip、美国领先的三大华人地接社途风、海鸥、纵横，以及英国著名的旅行搜索引擎天巡（Skyscanner）。

2017年初，携程入选《快公司（Fast Company）》2017中国十大最具创新力企业和2017十大最具创新力旅游企业。

携程理念

创立于1999年的携程凭借其一贯优质的服务力和不断创新的技术力于2014年首次登上中国旅游集团排行榜榜首，成为中国最大旅游集团。

自2012年年末携程提出“拇指+水泥”的无线战略至今，凭借强大的技术团队和优秀的产品支持，携程无线端已然成为国内旅游App发展的风向标，并且与PC以及呼叫中心一起成为携程主要的预订渠道，目前携程旅行APP下载量已超过23亿。

凭借不断的创新和服务，携程正在建立全球最全面的一站式在线旅游平台，为更多的旅游消费者提供便捷、可靠的旅行服务。

2015年，携程重新定义了公司使命，“让旅行更幸福”成为携程全员共同愿景。

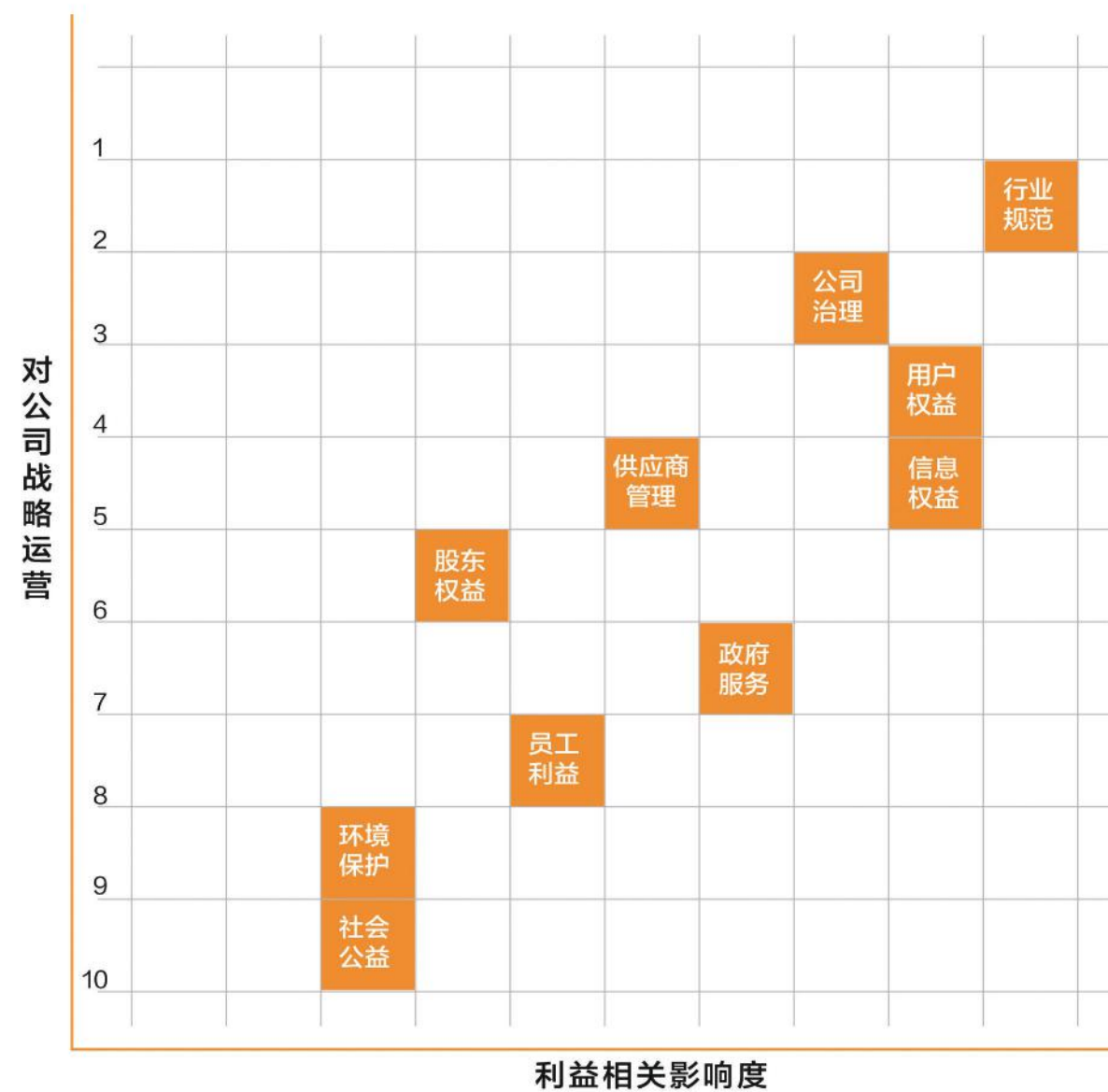
除了用优质的技术力、产品力和服务力提升游客的幸福感，携程致力于帮助合作伙伴提高能效，营造健康公平的行业环境；为员工创造充满人文关怀、有归属感的工作氛围，提供能力建设和上升空间……携程希望，在公司不断发展的同时，能让所有利益相关方从中获益，使整个行业共同进步。



I 责任议题

我们通过对携程自身特点和外部社会责任环境的分析，并从对公司战略运营影响程度以及对利益相关方影响程度两个方面进行分类、排序与筛选，最终确定了携程社会责任的核心议题。

2015年和2016年，携程的企业社会责任以促进行业规范、为利益相关方创造价值、推动旅游业改革发展为主轴，积极承担企业对社会应尽的责任。



利益相关方

沟通表

利益相关方	利益相关方期望	携程的反馈
用户	优质的客户服务	客户服务体系优化
	便利的预订流程	六重保障和自然灾害基金升级
	丰富的产品选择	信息安全建设和管控
	安全的交易环境	技术研发和产品升级
	幸福的旅行体验	
员工	合适的薪酬和福利，完善的保障计划	遵守相关法律法规
	技能提升和培训，个人发展平台	绩效管理沟通机制
	良好的工作氛围	携程大学、ihub学习平台
		工会
		电子内刊、内部邮件、员工辅导邮箱等沟通平台
		办公环境优化
运动会、家庭日、读书节等企业人文关怀		
行业伙伴	公平竞争的环境	制度约束和内部管控
	工作效率以及经营效益的提升	技能培训和平台工具支持
	长期、稳定的合作关系	主办或参与行业研讨
股东	基本权益保护	股东大会
	了解公司经营状况	定期业绩报告
	业绩稳健提升	邮件、电话沟通
		加强风险监控、防范和应对
社会和环境	促进就业	为残疾人赋能，提供就业岗位
	扶贫救灾	定向捐款
	碳中和	积分换树苗公益项目
		发起公益活动
政府	守法合规	遵守各项法律法规
	拉动经济发展和转型	积极响应政府各项政策
	促进就业	共同探讨行业改革模式，先行试点
		为政府决策提供大数据支持

用户



用制造业的标准 来做服务行业



携程致力于满足用户的全面旅行需求，为用户提供一个集酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅管理、旅游资讯于一体的平台。同时，携程为用户提供互联网、服务联络中心和手机无线一体化服务，将互联网海量资讯和平台优势与服务联络中心和手机无线的便利快捷有机结合。

携程在国内旅游业首创**六西格玛 (6σ) 管理**，“用制造业的标准来做服务行业”，实现优质服务的大规模复制，全方位引入服务质量实施监控考评，随时随地对包括服务态度、意愿、技巧和差错环节进行抽检，及时发现并解决问题，以确保每一位用户都能获得优质的服务。

2015年携程再接再厉，升级包括“6重旅游保障”和“先行赔付”在内的消费者保障计划，覆盖超过万家自营和代理旅行社的跟团游、自由行、当地玩乐等旅游产品。这意味着旅游网购平台免责、消费者维权难的状态被彻底改写。

案例



酒店 Hotel

携程关注到中国消费者海外出行住店的种种不便。携程海外酒店推出了“华人礼遇”项目，挑选并引入适宜国内游客入住的海外酒店。“华人礼遇”项目通常涵盖中式粥点早餐、房内免费wifi、电热水壶甚至是讲中文的员工等设施和服务。目前拥有华人礼遇酒店的国家数量达到48个，遍布世界239个城市。



机票 Air Ticket

为了严格保障用户的出行，2016年1月，携程升级服务保障，承诺如因携程原因导致旅客“到场无票”，携程将免费为旅客重新预订机票，保证旅客顺利出行；如原航班已无座位，则将尽力提供解决方案，并给予赔付承诺。同时，携程提供一站式售后服务保障，全天实现7x24小时服务，客户可通过App、Online、电话提出机票退改，值机订座等需求，由携程协助旅客完成。



度假 Holiday

2016年9月，为保障消费者权益，使消费者放心预订，打击部分旅行社随意取消行程的行为，携程旅游宣布在全平台10000多家旅行社，百万级旅游产品推出的违约赔付“新政”，相比行业水平提升3-4倍，最高达到“退一赔一”。

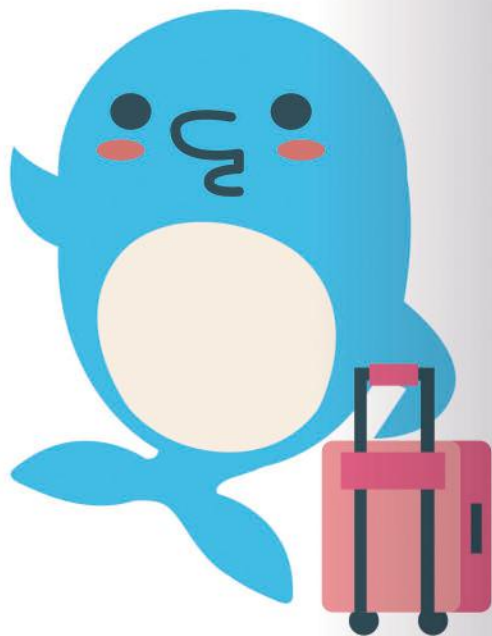
微领队

2015年携程推出自由行中服务产品——微领队，通过创新方式，高效解决客户在旅游中的各种问题，并满足潜在需求。依托携程丰富的目的地资讯、产品库、地接资源等，以目的地为核心，搭建出游者、客服人员、当地地接社和达人的多方联动平台。

2016年携程微领队覆盖目的地已达到国内外一百多个地区，包含丽江、三亚、九寨沟等国内目的地，及港澳台、日韩、东南亚、美国、欧洲等出境目的地。在2015年到2016年全世界范围内发生的自然灾害等事件中，微领队有效服务了在当地的自由行客人。

客服机器人

2016年9月
携程上线新版客服机器人
正式将人工智能投入运营
这大大提升了用户预订产品的效率



自然灾害基金

2005年携程在国内旅游业第一家设立重大自然灾害旅游体验保障金，携程旅游的客人如果在旅行中遇到不可预测的自然灾害（政府官方机构发布橙色或红色预警级别）、政治或社会卫生事件（政府官方机构发布不宜或谨慎前往预警）、造成旅游体验受实质损害的，携程将视情况对游客滞留产生的费用或取消行程产生的损失进行不同程度的补偿，退还部分或全部订单费用。

为了进一步提升旅游度假用户体验和服务保障，2015年11月，携程宣布将金额增加至1000万元。保障金项目覆盖全国上万家旅行社和供应商，应对自然灾害、政治或社会卫生事件对旅游者的影响。2015年，该保障金受益人数近千人，支出金额超百万元；2016年受益人数更广，支出金额超500万元。

2015-2016年两年间，携程机票已先后多次在地震、台风等突发事件中启动“六重保障”，帮助100多万人次民航旅客解决了出行难题。

SOS救援

2017年1月25日，携程宣布，上线全球24小时“旅行SOS”服务，不管是携程、去哪儿网、艺龙的用户，只要在行程中遇到紧急状况，都可以随时通过携程的7X24小时应急支援服务人员，处理行程中突发状况。

“全球旅行SOS” 服务目前主要包括三大范围：

1

自然灾害、恐怖袭击等突发情况下的支援；

2

旅途受伤或生病时求助，包括“协助就医”“协助快递药品”、“协调翻译服务”

3

旅途遗落贵重物品时，提供“协助物品找回”“协助物品带回国”服务。

从此以后，中国游客遇到意外风险，将受到携程的一系列保护和援助措施。这是全球首家提供“旅行SOS”服务的著名旅游企业。

无论是曾经“鼠标+水泥”还是如今“拇指+水泥”的时代，携程始终将客户体验放在第一位。携程从细分领域解决了之前一些消费者无法理解解决的需求，在机票、酒店和旅游度假等各个方面的业务中，服务创新不断涌现，以此提升用户的旅行幸福感。



旅游预警机制

携程在业内率先建立旅游预警机制，在自然灾害、病疫灾害、政治变动、突发事件等情况下，及时联系即将出行及处于行程中的客人，提醒其注意风险，从而保障客人安全和权益。

案例

2016/07

2016年7月，法国尼斯、德国慕尼黑相继发生恐怖袭击，携程旅行网高度关注恐袭事件，旅游度假、酒店、机票及客服等部门协同合作，第一时间启动应急预案，及时排查当地中国游客的安全情况，陆续向游客发送安全提示。同时，携程旅行网还为用户提供了相关产品的退订保障。

2016/10

2016年6月，土耳其伊斯坦布尔机场爆炸事件发生后，携程旅行网给予高度关注，酒店、机票、旅游度假及相关客服部门及时启动重大事件应急预案，排查、确认当地中国旅客的安全情况，并提示旅客尽量减少外出，确保人身安全。

员工



截至2016年12月31日

 女性员工：15636人

 男性员工：8844人



技能培训

携程大学将公司发展目标和员工个人职业目标相结合，创新性开展了一系列人才发展项目。科学管理能力提升经理班和主管班关注员工问题的分析和解决能力；优秀员工微课题计划激励员工通过兴趣和学习来钻研解决公司业务难题；员工导师计划培养了一批干部作为年轻员工在公司的领路人，为他们提供工作和生活上的指导。

携程大学为员工提供全方位的学习平台，员工可

根据自己的业务需求自由报名晚间讲座以及ihub线上平台的课程。

2015年到2016年，各项培训（含线上学习数据）400余次，参与人数为24000余人；

以培养中高层管理人才为目的的CMBA共举办三届，参与人数150人。

员工帮助计划

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。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。

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，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80元，以帮助所有参与计划的员工及其配偶、父母及子女。



2015年全年共资助185人次
互助金额
158.95万元



2016年全年共资助292人次
互助金额
410.65万元

残疾人就业

携程一贯鼓励残疾人就业，从2001年起便开始招用残疾人，截至2016年11月上海总部共招用残疾人累计160人次，目前在岗的残疾人为88人，分布在公司10个事业部的23个部门内，包含了听力、言语、肢体、视力等残疾类别。

2016年公司积极响应上海市鼓励企业招用残疾人应届毕业生的政策，共招用了5名残疾人本科应届毕业生，员工在各自岗位上适应良好，各展所长。

公司根据残疾人员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人员的培养及发展，目前在职的员工中有5名已经从员工成长为主管，还有3名残疾人员工已晋升为经理，成为公司中层管理人员。2014年度携程计算机技术（上海）有限公司还被评为国家级残疾人职业培训基地。

案例

我刚入职那年，
旅客大多咨询机票的价格，然后预订。
现在网络发达了，价格客户在网上
就可以查到，我更多的精力就用在了
为旅客设计线路上。

1983年出生的沈江南是一名患有侏儒症的残障人士，但这并不妨碍他在客服中心国际机票预订部的工作。入职3年来，他平均每个月要接听约1500通电话，在呼叫中心的“客户好评率”“到我为止率”名列前茅。

他入职头一个月，公司有专门的培训，详细了解订票流程；第二个月，一位师傅手把手教他如何操作、应对；正式上岗后也要不断学习“充电”。

虽然小沈在国际机票预订部，但他其实没出过一次国。休息时，他也会上网，了解最新的旅行线路和航班信息，为下一位客户做好信息储备。

办公环境和文娱



携程为员工营造了
丰富多彩的文化生活。



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。

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。



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。

员工福利制度

社保制度

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。2015年和2016年法定应缴纳社会保险缴纳率为100%。

带薪休假

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。

健康体检

携程关心员工健康、关注员工生活。为中高层管理人员、外勤夜班员工，年龄在35周岁以上以及工作满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。

员工接待日

每季度会专门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的问题。

旅行福利

携程发放度假抵用券以补贴员工的度假旅行，大大丰富了员工的生活。2015年，公司发放度假福利960万元，2016年全年国内发放旅游福利为1071.29万元，海外发放旅游福利为8.74万元。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。携程从“我”做起，提升员工的旅行幸福指数。

商业医疗保险

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

生育福利

携程女性员工孕期可报销工作地往返交通费，准妈妈可以优化班次，如遇大夜班或中班，可选择日班时间上班。携程专门设立母婴关爱休息室，并提供生育礼金和生育医疗补助。

行业伙伴

携程致力于净化行业氛围，为合作伙伴提供一个公平合规的竞争环境。

携程对供应商的管理有明确的行为规范条例，一旦发现供应商有违规情况发生，立刻责令供应商下线整顿；再次发生，立刻终止合作。

携程对酒店供应商有严格的管理和监控，对平台供应商的管理则需要供应商提供齐全的“三证”（“三证”指：营业执照，组织机构代码证，税务登记证），以确保和证明供应商有资质和有能力为携程提供渠道销售服务。

携程全面杜绝违规销售机票的行为，严格遵守航空公司规定，为用户提供放心的服务，放心的价格。

与此同时，携程不断向合作伙伴提供技术支持以帮助他们提升效率优化服务。

2015年到2016年期间，携程机票事业部对国内供应商“资源共享平台”及“Tbooking操作系统”共计12次系统升级，升级后通过API接口投放的产品更为丰富，大大提高了供应商处理能效。

2015年到2016年期间，携程酒店事业部对“酒店eBooking管理系统”进行了迭代升级，该系统为合作伙伴提供了一个开放的供销服务协同平台，以电子化、体系化服务于用户，使用eBooking确认订单，每单可减少约9分钟的客户等待时间，在酒店信息准确度、预订及时性方面获得提升，订单取消率可降低32%，有效提高了合作伙伴的工作效率和服务质量。同时，为产业链节约成本，无纸化传输，酒店每年可节省耗材及人工成本近万元。

股东

携程以为股东创造可持续发展的价值为目标，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。

携程致力于通过多种渠道构建并维护积极有效的投资者关系：

- 通过邮件，电话会议，投资人拜访，大型投资会议，和路演等方式，保持和现有股东及推动与潜在股东的积极沟通。
- 按照美国证券法律法规的要求，建立成熟和完善的信息披露机制和流程。
- 按照公司注册地开曼群岛的法律法规要求，保护投资人的合法权益。
- 建立专门的投资者关系网站，及时全面地更新和投资人相关的信息
- 发布季度财务报告、年度财务报告及重要公司事件声明的电子版，及时上传投资者关系网站，供投资人查看及下载。
- 通过公司业务活动和媒体宣传，展示企业战略和文化，增进投资人对公司的了解。建立严谨的公司治理结构，召开年度股东大会，体现公司良好的治理水平。
- 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。

社会



本着“取之于社会，用之于社会”的理念，携程的公益目光着重于教育和环保领域，各分公司、各事业部根据自己的业务特长举办公益活动；在灾害面前，携程第一时间用实际行动帮助受灾民众，尽己所能为地区重建做贡献；作为一家业务触角遍布全国乃至全球的企业，携程为当地创造就业机会，为地区经济做贡献。

公益活动

2008

2008年起携程积分商城设立“社会公益”特色专区，公益类奖品一直是商城中兑换量最高的实物奖品之一，目前日均参与兑换人数达1100多名，历史累计参与人数达40万多。2016年5月，携程发起了名为“这个六月，让我们一起为留守儿童带去爱”的公益活动，旨在号召携程会员与社会公众关注“留守儿童”这一特殊群体。此次携程共计捐赠积分价值729.2万的物资给到留守儿童，其中300万积分价值的物资为会员积分众筹，剩余的积分由携程承担。2016年6月17日，携程员工志愿者和会员志愿者一同来到对口的山东省肥城市边院镇爱心小学，为留守儿童送去了儿童节礼物。携程自2008年起捐赠第一所希望小学，现已有11所“携程希望小学”在山东、云南、广西、四川、内蒙古等地落成。另外，携程援建的“云南省会泽县大桥乡携程希望小学”、“云南省会泽县迤车镇携程陷塘希望小学”还在建设中。携程还定期组织携程志愿者，前往希望小学进行支教。

2016/01

2016年1月，携程联合中国平安、中国青少年发展基金会以及全国近100家汽车客运站启动“任性送票，温暖回家”大型公益活动，活动为社会弱势群体准备了“回家基金”，帮助他们回家过年。

2016年1月，携程联合媒体推出“接爸妈来京过大年”主题公益活动，为对城市建设有贡献的家庭提供机票，请他们的父母来首都团圆。

2016/05

2016年5月，携程联合陕西省西安汽车客运站党支部在六一儿童节来临之际在陕西省周至县聋哑学校开展“人间有情，爱心传递”的公益活动。

2016/06

2016年6月，携程与航司合作，“关注自闭症儿童，让爱心飞的更高，长安航空开航1元众筹公益活动”。所筹金额，全数捐赠给西安心心幼儿园。

2016年6月，国家旅游局启动“蓝丝带擦亮天路”文明旅游公益行动，携程旅行网相应号召积极参与。

2016/07

2016年7月，携程联手成都封面新闻和共青团四川省委启动“大手牵小手，同游迪士尼”留守儿童公益活动。组织留守儿童来上海与父母团聚，同游迪士尼。

2016/10

2016年10月，携程响应国家旅游局号召，在在线旅游行业中率先设立100万元的“好游客奖励基金”，旨在对文明旅游的正面行为进行表彰鼓励。

灾害救助

2015年4月，尼泊尔发生里氏8.1级强震。携程旅行网向尼泊尔捐款共计50万元人民币，用于救助地震灾民及当地群众，并表示将帮助尼泊尔旅游的再次开发，振兴当地旅游业发展。

2016年4月25日，尼泊尔地震一周年纪念活动，尼泊尔驻华使馆向携程颁发感谢信。



2016年6月，江苏盐城遭遇龙卷风袭击，携程率先宣布紧急免费开放房源，提供一定数量的免费住宿，以救助江苏盐城受灾群众。

2016年7月，武汉遭受特大暴雨袭击，携程旅行网启动应急机制，并向湖北受灾群众捐款100万元，为受灾同胞购买救援物资。



2016年8月，携程与多家主流媒体共同建立“反网络诈骗基金”，为遭受电信诈骗的大学生提供交通费和慰问金，以确保其顺利入学。



地区经济和就业



南通分公司

2016年南通分公司在当地创造**就业岗位7600个**，作为南通开发区的重要纳税企业，截止2016年8月，已经实现**纳税2000万元**，实现**销售额33亿元**，是南通市呼叫服务产业的龙头企业。

携程南通分公司作为适合年轻人工作的企业，在直接提供工作岗位的同时，也带动了周边服务产业的发展，间接提供了2000余工作岗位，周边配套101商圈、世贸商圈、兴起的外卖、电影院等也起到了很好的消费带动作用。



如皋分公司

2016年如皋分公司在当地创造就业岗位800个，其中**新增岗位400个**，如皋分公司在如皋的设立，极大的提升了如皋地方的品牌实力，并且带动了周边的经济配套，刺激了刚需。**如皋分公司现已成为如皋国家级软件园中的龙头企业。**



环境

2008年，携程旅行网正式启动“碳补偿”公益项目，最初会员在预订机票时选择不要纸质行程单即可获得树苗积分，每年携程通过绿化基金会将这些虚拟树苗兑现为实体树苗。之后项目进行了升级，携程会员可以用800分会员积分兑换一棵虚拟树苗，成功兑换后还可以获得一张由中国绿化基金会和携程联合签发的电子植树证。

当年9月，第一批“携程林”在内蒙古自治区通辽市库伦旗的植树基地扎根。截至目前，携程在内蒙古阿拉善、北京金山岭、内蒙古库伦旗累计植树614482株，总面积7000余亩。

携程是国内旅游行业第一家推行“碳补偿”的企业。目前携程有超过2.5亿的会员，会员们的飞行、住宿和旅行过程中会产生大量二氧化碳，该项目的初衷就是向会员倡导低碳环保的旅行理念。

新常态为企业带了诸多挑战和机遇，也带来了关于社会责任的新思考，科技创新也给企业开辟了更多创新空间和手段。2016年的植树节，携程邀请了陈小春、柳岩、张丹峰、刘同四位文艺界名人一同参与“碳补偿”公益项目，通过明星的网络影响力把环保理念传递给更多人。

2015 携程捐助465000元
用于绿色公民行动公益造林项目
共种植树苗94900株

政府

携程自觉遵守法律的要求，建立诚信合规的商业道德规范；同时，基于自身优势，携程助力政府，为旅游业改革发展贡献绵薄之力。

网约导游试点

在2016年全国旅游工作会议上，国家旅游局局长李金早明确指出，要深化导游管理体制变革，放开导游自由执业，取消“导游必须经旅行社委派”的规定，取消导游年审制度，导游资格证终身有效，且导游证全国通用。8月，携程旅行网成为国家旅游局“互联网+导游领队”、导游自由执业在线预约试点企业。9月，携程上线了国内首个导游自由执业网络预订平台——携程私人向导平台。未来，携程将为有自由执业需求的导游提供更有保障和更加优惠的服务平台，包括提供导游自由执业责任险以及应急救助体系等。



共同治理

2016年9月，国家旅游局、携程旅行网、去哪儿网、中国日报社共同举办“中国好游客”典型事迹征集活动，以倡导文明旅游行为提升中国游客国际形象。

2016年9月，携程旅行网作为OTA唯一代表企业出席国家工商总局召开“全国工商和市场监管部门网络消费维权工作经验交流会议”。

2016年6月，携程旅行网参加了国家工商总局举办的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例（草稿）》征求意见座谈会，并就《条例(草稿)》的内容向与会的部委领导进行了意见沟通。



大数据

携程认为，大数据是互联网企业的核心竞争力，未来更将成为互联网行业得以升级、精进的重要资源。

案例

2016/09

2016年9月，中国旅游研究院、携程旅行网联合发布《2016十一旅游报告与人气排行榜》。

2016/05

2016年5月，中国旅游研究院、携程旅行网发布“互联网+旅游”TOP20城市。

2016/02

2016年2月，携程应用大数据分析助力交通部春运联程运输服务试点。

中华人民共和国交通运输部

感谢信

携程计算机技术（上海）有限公司：

2016年春运已于3月3日圆满结束。在此，向贵公司全力支持春运工作，创新探索联程运输，主动奉献智慧力量表示衷心的感谢！

此次春运期间，携程公司按照交通运输部有关春运工作的安排部署，强化工作协同，调配技术力量，充分利用互联网平台优势，深入挖掘大数据资源，积极推出运输服务新产品，为今年春运第三方在线调查、春运大数据分析、春运旅客联程出行等工作做出了积极贡献，为政府部门适时研判春运形势特点客观分析春运旅客出行规律，系统掌握社会公众需求、探索旅.....

中华人民共和国交通运输部

感谢信

携程计算机技术（上海）有限公司：

2016年春运已于3月3日圆满结束。在此，向贵公司全力支持春运工作，创新探索联程运输，主动奉献智慧力量表示衷心的感谢！

此次春运期间，携程公司按照交通运输部有关春运工作的安排部署，强化工作协同，调配技术力量，充分利用互联网平台优势，深入挖掘大数据资源，积极推出运输服务新产品，为今年春运第三方在线调查、春运大数据分析、春运旅客联程出行等工作做出了积极贡献，为政府部门适时研判春运形势特点客观分析春运旅客出行规律，系统掌握社会公众需求、探索旅.....

| 荣誉



奖项

2015、2016最具价值中国品牌第44位

2015年度“中国最佳在线旅游网站”

2015年度中国著名商标金奖“商标创新奖”

2016年度中国500强

2016年“全国成长型公司”

2016年度“最佳雇主100强”

2016年中国企业大学卓越成就奖

2016中国人才管理典范企业

颁奖机构

BrandZ

《TravelWeeklyChina 旅讯》

国家工商总局、世界知识产权组织

国家工商总局、世界知识产权组织

达沃斯论坛

智联招聘联合北京大学社会调查研究中心

第六届中国企业大学发展论坛

北森

关键指标表

指标名称	2014财年	2015财年	2016财年
年营业收入(人民币)	73亿	109亿	192亿
年增长率	36%	48%	76%
劳动合同签订率	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	100%	100%	100%
员工数量(人)	27070	27154	24580
女性员工比例	61.80%	62.16%	63.61%
残疾员工数量(人)	125	116	141

报告概况

编写依据:

本报告编制遵循全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南》(G4)

时间范围:

2015年1月1日至2016年12月31日

数据来源:

除特别说明外,本报告中的数据来自携程旅行网内部报表和相关统计。

货币:

除特别说明外,本报告所使用的货币单位均为人民币(元)。

报告获取及意见反馈:

为了保护环境,我们推荐您阅读PDF格式的电子版报告,您可以通过访问携程旅行网网站(<http://www.ctrip.com>)下载获取。

若您对本报告有任何疑问、评论或反馈,可以通过电子邮件CSR@ctrip.com与携程取得联系。

GRIG4标准对照

目录		GRI4.0
高管寄语		G4-1, G4-2
经营概况		G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-8, G4-9,
理念		G4-56, G4-57, G4-58
责任议题		G4-18, G4-19
利益相关方	沟通表	G4-24, G4-27
	用户	G4-DMA
	员工	G4-9, G4-10, G4-LA9, G4-EC3, G4-LA10, G4-HR2
	行业伙伴	G4-8, G4-PR6, G4-PR7, G4-38, G4-40
	股东	G4-DMA
	社会	G4-EC7, G4-EC8, G4-EN12, G4-EN31
附录	关键指标表	G4-9, G4-10
	报告概况	G4-28, G4-31, G4-32