

EVERYDAY IS FOLIDAY

复星旅游文化集团 FOSUN TOURISM GROUP

根據開曼群島法律註冊成立的有限公司

(股份代號：01992)



二零一九年
環境、社會及管治報告

FOLIDAY 复星旅文

FOSUN METROTURISM



目錄

關於本報告	2
董事長致辭	4

1. 關於复星旅文

1.1 公司簡介	10
1.2 經營業務	10
1.3 企業管治	11
1.4 ESG管治	13
1.5 獎項榮譽	15

2. 快樂•全球度假生活

2.1 快樂度假	20
2.2 安全保障	21
2.3 貼心服務	27
2.4 智能科創	30

3. 快樂•多元文化共融

3.1 多元僱傭	36
3.2 薪酬福利	37
3.3 員工發展	38
3.4 職業健康	41
3.5 員工溝通	42

4. 快樂•點讚綠色地球

4.1 環境管理	46
4.2 資源使用	49
4.3 低碳減排	54
4.4 關愛自然	60

5. 快樂•攜手共同成長

5.1 責任採購	66
5.2 戰略合作	68

6. 快樂•貢獻美好社會

6.1 社會公益	72
6.2 文化保護	75
6.3 公共衛生	76

附錄1 复星旅文適用法律法規及內部政策清單	80
-----------------------	----

附錄2 复星旅文Club Med度假村全球運營地點清單	83
-----------------------------	----

附錄3 复星旅文Green Globe認證清單	85
-------------------------	----

附錄4 香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引	86
---------------------------	----

附錄5 詞彙定義	90
----------	----

關於 本報告

報告簡介

本報告是复星旅游文化集团(於本報告提述為「复星旅文」「本集團」「我們」)發佈的第二份環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)年度報告，重點披露本集團在ESG方面的表現。本報告涵蓋2019年1月1日至2019年12月31日財務年度(以下簡稱「報告期」)的工作，部分信息追溯以往年度或涵蓋2020年第一季度。

報告範圍

如無特殊說明，本報告範圍與本年度報告一致，涵蓋复星旅游文化集团及其附屬公司。

編製依據

本報告編製遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)上市規則附錄二十七所載的於2015年12月公佈經修訂的《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「指引」)進行編製。同時，本報告的編製過程亦參考了香港聯交所於2019年12月公佈的《檢討環境、社會及管治報告指引及相關上市規則條文》的諮詢總結文件。

本報告內容是按照一套系統程序釐定的。有關程序包括：識別和排列重要的權益人、識別和排列ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、根據資料編製報告以及對報告中的資料進行檢視等。

本集團已遵守香港聯交所證券上市規則內《環境、社會及管治報告指引》內的「不遵守就解釋」的條文。

關於本報告



資料來源及可靠性保證

本報告的資料和案例主要來源於本集團統計報告和相關文檔。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

確認及批准

本報告經管理層確認後，於2020年3月17日獲董事會通過。

獲取及回應本報告

本報告提供繁體中文和英文版供讀者參閱，報告電子版可在香港聯合交易所有限公司網站公司公告「財務報表／環境、社會及管治資料」類別內或复星旅文官方網站內獲取。

我們十分重視權益人的意見，並歡迎讀者通過以下聯絡方式與我們聯繫。您的意見將協助我們進一步完善本報告以及提升本集團整體的可持續發展表現。

電郵：foliday.esg@fosun.com

來函：中國上海市黃浦區中山東二路600外灘金融中心S1

董事長 致辭

在中國旅遊行業快速成長，人們的旅行方式發生深刻變革的大背景下，復星旅遊文化集團應運而生。成立伊始，我們便提出了「讓全球家庭更快樂」的願景，致力於打造全新家庭休閒度假生活方式「FOLIDAY」。三年以來，隨著FOLIDAY全球生態系統的完善和產品力的提升，我們已為來自全球不同國家和地區，不同年齡層及不同背景的朋友們提供了諸多獨特特色、頗具吸引力的度假村、旅遊目的地產品和服務，並不斷向世界傳遞著我們的快樂理念。

過去一年，全球尤其是中國旅遊市場經歷了飛速的發展。2020年2月，國家統計局發佈的《中華人民共和國2019年國民經濟和社會發展統計公報》稱，2019年國內遊客達60.1億人次，比上年增長8.4%；國內居民因私出境1.6億人次，增長4.6%；國內及國際旅遊收入分別超過了8,000億和1,300億美元規模。復星旅文亦取得了卓然的成績：公司旗下的Club Med品牌在全球新開了四家四、五星級度假村，全球總數66家；三亞亞特蘭蒂斯酒店業務增長強勁；我們正式發佈了自有旅遊目的地品牌「復遊城」，並收購了旅遊行業的鼻祖品牌Thomas Cook。

如今我們已成為全球領先的綜合性旅遊集團之一，而我們深知作為一家全球化經營的企業所應當承擔的環境和社會責任。我們致力於通過平衡經濟發展與社會參與和環境管理過程中的眾多機遇及挑戰，讓全球家庭享有可持續的快樂體驗。

ESG管治

由董事會，ESG委員會，
ESG工作小組，組成三級管治架構



董事長致辭

快樂數字化

2019年，在積極推進全面升級、全球化發展和快樂數字化策略的進程中，我們一直致力於通過嚴格的管控和創新技術的升級，為全球各地的每一位遊客提供安全、健康且高品質的休閒度假體驗。我們關注所有環節的安全管理，並於2019年成立了環境、健康、安全及客戶服務與產品質量監督管理部門；建立了適用於不同業務場景的安全預防機制與管理要求，為遊客的人身安全、食品安全提供保障，從而成為全球家庭休閒度假行業安全、環境、健康的領跑者。為了更好地服務客戶及提高客戶滿意度，我們旗下的各業務單元亦結合業務特色，開展數字技術的創新：Club Med推出新移動應用程序「My Happy Days」，為客戶規劃活動日程帶來便利；三亞亞特蘭蒂斯應用人臉識別技術，實現快速入園和自助入住，全年累計減少旅客售票窗口換票時間達10,476小時。

綠色地球

我們希望在為客戶帶來快樂休閒度假體驗的同時，使當地自然環境也能受益於我們可持續的業務活動模式。在投資規劃、資產開發與設計和業務運營的全週期過程中，環境因素均被納入考量，並通過獨立的第三方綠色認證，推動我們在建造和業務運營環節的可持續表現。Club Med品牌旗下85%的獲得認證資格的度假村持有Green Globe認證。目前我們正在全球Club Med度假村內推行避免使用一次性塑料產品計劃，亦訂立2021年所有Club Med度假村全面禁用一次性塑料產品的目標，並計劃到2021年實現100%的度假村通過Green Globe認證。此外，我們旗下的三亞亞特蘭蒂斯擁有國家綠色建築三星認證，並憑藉環境友好的運營能力通過了Earth Check(地球測評)銅質認證。

85%

的合資格Club Med度假村
擁有Green Globe認證



董事長致辭

超過 **30%**

總部女性管理者比例

約 **46** 萬小時

員工受訓總小時數

多元共融

業務模式創新和產品力提升離不開所有員工的努力和合作夥伴的支持。我們圍繞全球化的人才發展策略，尊重員工的不同國籍和文化背景，致力於創造平等、多元、共融的工作環境，為所有員工提供完善的培訓體系和全球工作機會，讓員工發揮自身最大潛能。同時，我們也積極與全球合作夥伴一道努力，支持當地農業，共同推動供應鏈的可持續發展。通過開展Green Farmer(綠色農民)項目，我們旗下的Club Med已累計在全球範圍內向8個度假村當地的農民購買了超過240噸的農業生態產品，超過500名農民從我們的項目中受益。

回饋社會

我們同樣重視與社會共享發展，通過創新和協作的方式為運營地所在國家、地區及社區解決經濟、環境及社會問題。我們聯合多方社會力量，圍繞社區可持續發展、員工志願活動、健康扶貧、教育扶貧等開展形式多樣的公益活動，努力創造更大社會影響力，讓更多人通過我們的全球資源參與到公益行動並從中受益。在新型冠狀病毒疫情爆發時，作為負責任的企業公民，我們第一時間聯合旗下成員企業積極響應國家政府號召，迅速組織人力物力，啟動全球調配醫療物資計劃，以最快速度將口罩、防護服等物資送往防疫前線，為抗疫工作提供支援。

超過 **500** 名農民

從我們的Green Farmer項目中受益

董事長致辭

13,229 小時

全球公益項目投入總小時數

2020年伊始，全球各地的人們正處於與疫情的激烈奮戰中，這讓我們更加明白，人類與環境的共生共榮在全球化的今天尤為重要，而可持續發展將是企業的必然選擇。新的一年，我們將繼續致力於打造全新智能科技時代的生活方式，將持續優化休閒度假場景的生態系統和協同效應，不斷完善可持續發展理念在管理和業務活動中的融入。通過創新、綠色、負責任的方式打造升級的旅遊產品與服務，滿足消費者對於更高品質休閒生活的追求，為利益共同體創造更長久的價值，共同促進旅遊文化產業的升級發展與繁榮。

董事長
錢建農



關於
复星旅文



EVERYDAY IS
HOLIDAY

1.1 公司簡介

复星旅游文化集团(也稱為FOLIDAY)是聚焦休閒度假的全球領先綜合性旅遊集團之一，以2019年的收入計，是全球最大的休閒度假村集團(根據2019年獨立國際諮詢公司弗若斯特沙利文行業報告)。本集團於2018年在香港聯合交易所有限公司主板上市(01992.HK)，是复星集團「健康、快樂、富足」三大戰略業務之一「快樂」板塊的

重要組成部分。截至2019年12月31日止的年度，本集團實現收入約人民幣173.4億元、歸母淨利潤約人民幣6.1億元、總資產達近人民幣370億元。

作為全球家庭休閒度假的引領者，复星旅文提出「Everyday is FOLIDAY」，即「快樂每一天」的理念。本集團圍繞全球家庭的休閒度假需求，進行全產業鏈佈局和全球化資源整合，致力於打造FOLIDAY的全新生活方式，將日益多樣化的旅遊和休閒概念融入每天的生活。

1.2 經營業務

本集團運營三大業務板塊：度假村、旅遊目的地運營及基於不同度假場景的服務與解決方案。



→ 度假村

Club Med總部設於法國，始創於1950年，是世界上知名的以家庭為中心的一價全包休閒度假服務提供商。截至2019年12月31日，我們在遍佈六大洲超過40多個國家和地區開展銷售和營銷業務，並(在22個國家和地區)運營66個度假村。我們報告期內收購Casa Cook和Cook's Club酒店品牌，以進一步在全球擴大我們的度假村及酒店業務。



→ 旅遊目的地

作為我們的首個旅遊目的地項目，三亞亞特蘭蒂斯已成為面向全球遊客的標誌性地標，是由1,314間客房、大型水上樂園、海水水族館等內容組成的一站式娛樂休閒及綜合旅遊度假目的地。2019年11月我們發佈旅遊目的地業務重要的自有品牌「復遊城」。目前「麗江復遊城」和「太倉復遊城」正在開發建設中。

我們以「愛必儂」品牌為中國旅遊目的地及度假物業的業主提供設計、技術、運營和管理服務。截至2019年12月31日，愛必儂為29個項目提供包括技術支持、項目評估等服務，指導和監督10個項目的運營，為715套物業的業主管理住宿設施。



→ 基於不同度假場景的服務與解決方案

娛樂和其他旅遊及文化相關服務

泛秀 - 我們以「泛秀」品牌發展及推廣文化及娛樂活動。2019年2月在三亞亞特蘭蒂斯的C秀劇場開始上演一場名為「C秀」的表演，呈現先進的舞臺技術，吸引眾多家庭客戶。

迷你營 - 迷你營專注於雙語內容的親子類活動和玩學課程。目前三家迷你營分別位於三亞亞特蘭蒂斯以及兩家上海的購物商場。

復游雪 - 我們開設了兩家室內模擬滑雪館，分別位於三亞亞特蘭蒂斯和上海。

專注於家庭旅遊和休閒相關產品的平台

我們的FOLIDAY分銷平台為家庭提供及分銷量身定做的旅遊休閒解決方案。2019年我們收購了Thomas Cook品牌，並將目前FOLIDAY分銷平台上的各種應用程式和渠道整合到Thomas Cook品牌下的一個統一的生活方式平台上。

會員忠誠度計劃

截至2019年12月31日，復游會擁有累計約500萬會員。

1.3 企業管治

本集團組建多元化治理架構，明確各層級權責和決策程序，不斷提升集團治理水平，致力於在建立高效合理的企業管治機制、實施嚴格的全面風險管治措施的同時，與投資者保持互信穩固的關係，確保本集團穩健運行。

更多企業管治信息，請參閱本集團2019年年報企業管治報告及董事會報告章節。

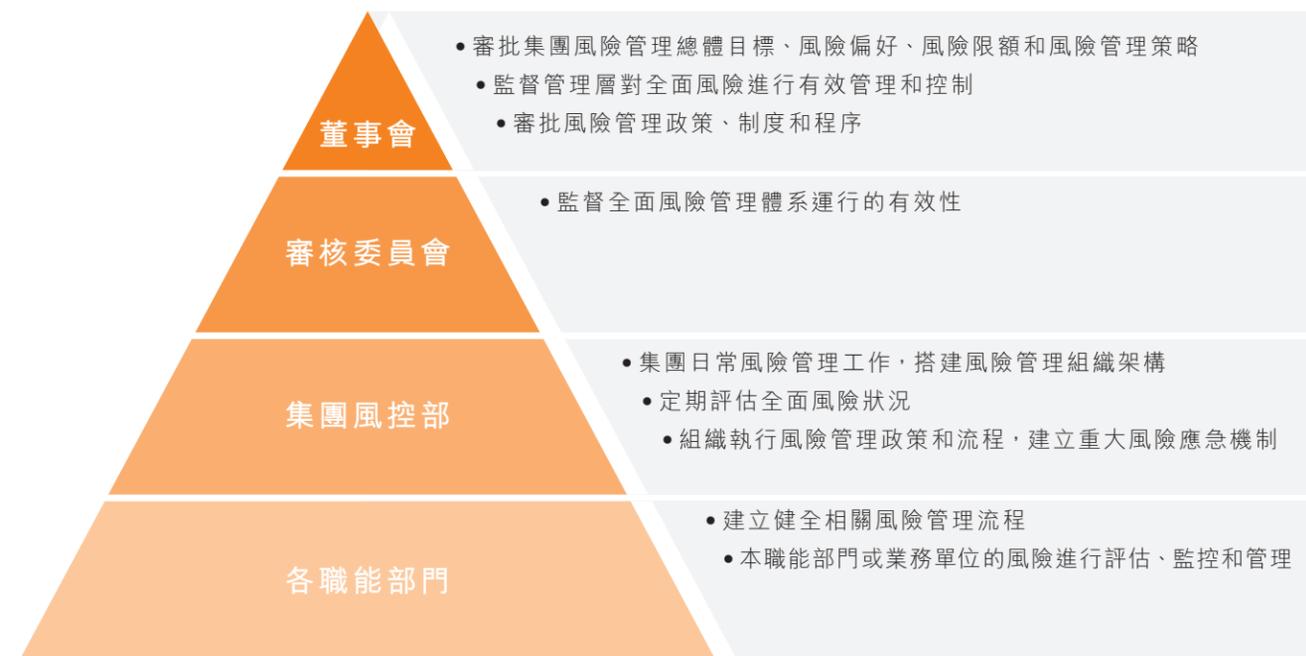
全面風險管理

本集團嚴格遵守香港聯合交易所《企業管治守則》以及《公司章程》的規定。經過多年發展，我們已建立起有效的企業全面風險管治機制，對本集團進行全方位的風險監控，確保本集團有效穩健的運營。我們在總部設立風控部，負責公司的各項審計工作，向公司董事長及審核

委員會報告工作。同時，我們亦通過環境、社會和管治委員會監督本集團在水資源管理、碳排放、勞工管理等非財務方面的風險應對表現。

本集團制定《全面風險管理指引(試行)》，指導本集團及附屬核心企業、孵化企業開展包括風險識別、風險評估、風險應對、風險管理的監督和改進、風險管理的溝通以及風險管理文化建設六項全面風險管理工作，以此明確風險管理責任，提升全面風險管理水平，促進本集團健康、穩定、持續發展。

集團風險管理組織架構



反貪腐

本集團十分重視廉潔管理，嚴格遵守各運營地各項反貪腐法律法規，堅決抵制各種形式的賄賂和腐敗行為。為了加強企業的規範化管理和廉政建設的管控措施，本集團制定《廉政風險評估暨紅、黃、綠燈管理辦法》《廉潔從業管理規定》及《公務活動收受禮金禮品管理辦法》，嚴格要求員工自覺遵守國家相關法律法規，推進經理人員的廉潔履職以及全體員工的廉潔從業，規範本集團及各核心企業對廉政風險的管控措施，營造廉潔從業文化氛圍，增強預防與處置風險的實效。

2019年，本集團未有提出且已審結的貪污訴訟案件。

反洗錢

本集團作為負責任的全球企業公民，高度重視反洗錢和反恐怖融資(以下統稱「反洗錢」)工作，遵循各運營地所在國家或地區在反洗錢和反恐怖融資方面的法律法規，相關主管機構、國際性組織的指引或要求，協助配合各運營地所在國家或地區反洗錢機構的工作。本集團制定《反洗錢工作指引》，指導本集團及附屬公司按照規定應當履行反洗錢義務的各金融機構和特定非金融機構開展反洗錢工作，促進集團依法合規、穩健經營。

報告期內，本集團開展的投資者溝通活動如下：

255 場

一對一及對多會議，
覆蓋1,830名投資者

17 家

券商分析師出具
首次覆蓋報告

13 場

大會演講，覆蓋
630名投資者

16 場

實地調研，覆蓋
570名投資者

舉報投訴機制

本集團一貫秉持誠信合規的價值取向，始終以最高標準指導我們的商業行為，並致力於塑造開誠佈公的溝通環境。本集團制定有《反舞弊管理規定》和《舉報人、證人保護和獎勵辦法》，設立了明確的舉報途徑以及系統的調查機制，舉報人可以通過電子郵件、電話、信函以及預約來訪等途徑向本集團風控部進行舉報。

我們鼓勵本集團全球體系內的所有員工、供應商及其他合作夥伴對其發現或被告知的舞弊及不道德行為積極提出善意的舉報和投訴。我們會根據對有關各方公平、公正、保密的原則展開相關調查工作，並堅守保密原則，實行舉報人、證人保護制度，在受理、登記、保管、調查和評估等環節對舉報人、證人的個人信息及其提供的所有舉報資料和證據均嚴格保密，嚴防洩露和遺失。本集團亦建立反報復制度，嚴格保護善意舉報人和相關證人不會因舉證行為受到任何不公正對待。

投資者溝通

本集團重視與投資者的關係，積極開展多樣化的投資者溝通活動。我們通過增加企業管治的透明度和治理能力，不斷增進資本市場對本集團信息的可及性。同時本集團秉持知名品牌、全球化運營能力、出色的財務表現以及經營豐富的管理層四大投資亮點，贏得投資者持續的關注、支持和信任。



投資者溝通活動



1.4 ESG管治

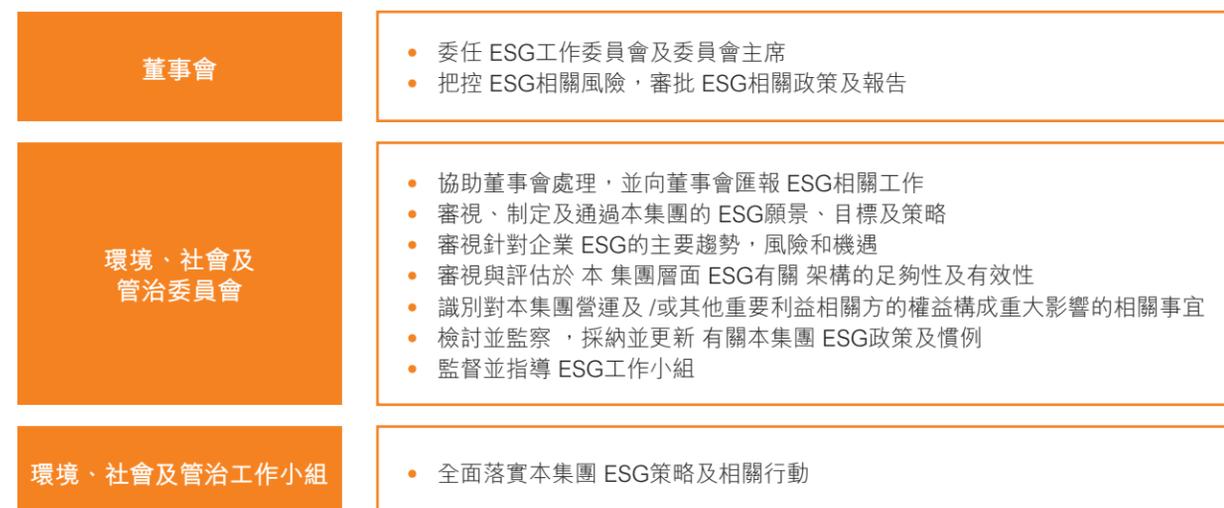
我們的願景是「讓全球家庭更快樂」。為了實現這個願景，我們不斷提升和優化公司管治能力，制定ESG策略，更好地審視和管理公司對環境、社會和經濟的影響，並將ESG理念融入每個運營層面。

ESG管治架構

為確保ESG管理的成效，促進本集團長期、穩定的持續發展，我們於2019年11月成立了環境、社會及管治委員會

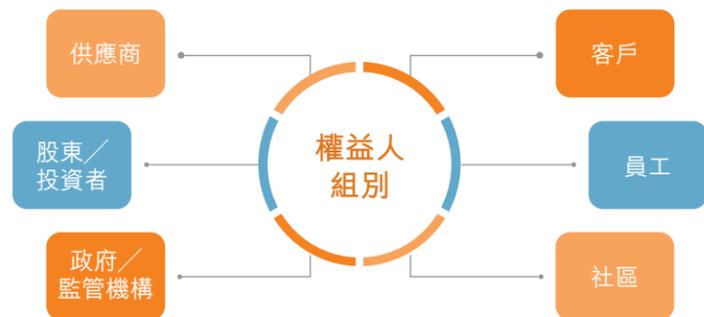
會，設立三級ESG管治架構，由董事會、ESG委員會、ESG工作小組三級構成。環境、社會及管治委員會及委員會主席由公司董事會委任，負責審視和制定環境、社會及管治願景、目標、策略相關工作。委員會的組織及職權範圍遵守不時更新的香港聯合交易所有限公司證券上市規則要求，委員會會議每年召開不少於1次。ESG委員會下設由本集團總部各職能部門和主要附屬公司組成的環境、社會及管治工作小組，負責落實本集團環境、社會及管治策略及相關行動。

本集團ESG管治架構



權益人識別與溝通

我們充分尊重並重視權益人的建議和意見，相信商業利益與權益人需求之間的協調對企業的可持續發展和管理非常重要。報告期內，我們識別出對本集團具有決策力和影響力、與本集團關係密切的主要權益人組別，構建並持續完善有效且多元化的權益人溝通渠道，積極聆聽各方權益人的意見和建議，我們所識別出的權益人包括如下：



我們通過線上活動、社交媒體、當面訪談等多種渠道，與各權益人展開多樣式的溝通，使權益人能夠充分理解我們的決策，促進我們與各權益人之間建立起高效、透明、互信的合作。

重大性議題識別與判斷過程

報告期內，我們通過27場內部權益人深度訪談（覆蓋集團總部20個部門、Club Med以及三亞亞特蘭蒂斯）、同行對標、監管機構要求梳理、以及資本市場關注分析等步驟，結合2019年本集團的戰略運營和發展實際，並基於本集團附屬公司Club Med於2018年根據AccountAbility 1000標準識別並判定的ESG重大性議題，從對复星旅文可持續發展的重要性和對利益相關方的重要性兩個維度出發，最終識別出在環境、社會和管治層面的共計23項議題（如下圖所示）。高度重要性議題構成本次報告內容的重點部分，我們將在本報告中對相關內容進行詳細披露。



重大性議題矩陣

1.5 獎項榮譽

獎項／認可	頒獎機構	獲獎品牌／度假村／實體／旅遊目的地
中國家庭式酒店第一名及全包式度假村第一名	TripAdvisor旅行者之選獎	Club Med三亞度假村
日本家庭式酒店第一名	TripAdvisor旅行者之選獎	Club Med佐幌度假村
日本家庭式酒店第二名	TripAdvisor旅行者之選獎	Club Med石垣島度假村
2018年海南最佳兒童友善酒店及2018年海南最佳國際招待酒店獎	海南大獎	Club Med三亞度假村
最佳滑雪產品	比利時旅遊大獎	Club Med
最佳家庭式度假村	Expatriates雜誌(新加坡版)	Club Med印尼民丹島度假村
最佳酒店及旅遊度假村	國際地產投資交易會	Club Med切法盧度假村
最佳數字幸福指數	1to1 Monaco	Club Med B2C網站
最佳客戶關係	客戶關係獎	Club Med
最佳度假目的地酒店	2019年KOL公信力金榜	Club Med Joyview安吉度假村
法國最具吸引力僱主第26名	Universum排行榜	Club Med
年度甄選親子度假村	Zaker新聞	Club Med三亞度假村
「Disrupt」公眾大獎	歐洲科技獎	Club Med數字變革
最佳數字轉型(金獎)及最佳全球轉型(銀獎)	G20管理峰會	Club Med
青年畢業生票選Top50最佳僱主	費加洛報(法國報紙)	Club Med
米切斯度假村3D視頻(白金獎)、星級手冊(金獎)	Hermes創意獎(美國)	Club Med米切斯度假村
最佳200間以上客房酒店	國際酒店及物業大獎	Club Med萊薩爾克度假村
2019年「信賴家庭品牌」	中國TimeOut Family	Club Med
最佳度假村及酒店集團	澳洲全國旅遊業獎	Club Med
日本最佳酒店第一名	國際旅遊者(亞太地區)	Club Med Tomamu
日本最佳家庭式度假村第一名	澳洲兒童讀者之選	Club Med Tomamu
峇里島最佳家庭式度假村第二名	澳洲兒童讀者之選	Club Med峇里島
亞太地區最佳家庭式幼兒度假村	AFRC(法國)	Club Med
第三名最佳「客戶體驗」		
連續兩年獲得「最佳滑雪場營運商」	比利時旅遊獎	Club Med
業務影響力獎	良好客戶聯繫解決方案(法國)	Club Med
my Club Med APP榮獲最佳數字轉型	全球酒店獎	Club Med
my Club Med APP榮獲金獎	《策略》(法國生態雜誌)	Club Med
最佳旅遊夥伴獎	今日頭條生態圈會議	Club Med
卓越旅遊夥伴獎	馬蜂窩World Explorers	Club Med
年度最佳度假酒店	中國旅遊業大獎(《Travel Weekly China旅訊》主辦)	Club Med三亞度假村

獎項／認可	頒獎機構	獲獎品牌／度假村／ 實體／旅遊目的地
巴西3大團體及活動景點	巴西Premio Caio	Club Med Lake Paradise
巴西3大團體及活動景點	巴西Premio Caio	Club Med里奧達斯佩德拉斯
巴西3大團體及活動景點	巴西Premio Caio	Club Med Trancoso
年度最佳育兒酒店	Life Element「2019 Life Element之選」	Club Med三亞度假村
年度最佳度假村及最受歡迎度假村	Life Element「2019 Life Element之選」	Club Med Joyview黃金海岸 度假村
年度最佳度假村	第9屆中國酒店大獎	Club Med Joyview黃金海岸 度假村
優選度假村獎	品橙2019中國旅遊大獎	Club Med Joyview北京延慶 度假村
2018中國最受歡迎Top30親子酒店	週末酒店	三亞亞特蘭蒂斯
最具特色套房	旅遊天地	三亞亞特蘭蒂斯
2018最受關注新開業酒店獎	攜程	三亞亞特蘭蒂斯
饕餮之選 — 三亞亞特蘭蒂斯棠餐廳	旅遊情報	三亞亞特蘭蒂斯
2018中國最受歡迎綜合旅遊度假目的地	週末酒店	三亞亞特蘭蒂斯
2018中國旅遊影響力主題公園TOP10	中國旅遊報	三亞亞特蘭蒂斯
2018最奢華品牌酒店	途牛	三亞亞特蘭蒂斯
中國最佳度假區	TTG中國旅遊大獎	三亞亞特蘭蒂斯
2019最佳度假目的地	中國KOL公信力金榜	三亞亞特蘭蒂斯
全國親子酒店	美團	三亞亞特蘭蒂斯
年度讀者優選餐廳	盛宴中國大獎	三亞亞特蘭蒂斯 — Bread Street Kitchen & Bar
年度最佳西餐廳	盛宴中國大獎	三亞亞特蘭蒂斯 — 奧西亞諾 海底餐廳
最值得推薦主題餐廳	盛宴中國大獎	三亞亞特蘭蒂斯 — 蟹餐廳
三亞必玩景區	大眾點評	三亞亞特蘭蒂斯
攜程酒店商城優質合作商戶	攜程	三亞亞特蘭蒂斯
最佳戰略合作夥伴	中國旅行者大會	三亞亞特蘭蒂斯
最佳文旅營銷案例 — 三亞亞特蘭蒂斯 攜手華納電影《海王》整合跨界營銷	2018中國文旅風尚榜	三亞亞特蘭蒂斯
最高人氣文旅項目	2018中國文旅風尚榜	三亞亞特蘭蒂斯
攜程美食林	攜程	三亞亞特蘭蒂斯 — 奧西亞諾 海底餐廳
團隊優勝獎	第八屆全國烹飪技能競賽 (海南賽區)	三亞亞特蘭蒂斯
2018年住客評分卓越獎	繽客	三亞亞特蘭蒂斯
(工程、施工和基建設計)類別銀獎	A'設計大獎(意大利)	三亞亞特蘭蒂斯
中國最佳婚禮酒店	中國酒店星光獎	三亞亞特蘭蒂斯
海南省十佳合作夥伴	美團	三亞亞特蘭蒂斯
2019年度海南省建築工程綠島杯獎	海南省建築業協會	三亞亞特蘭蒂斯
2019年度酒店大賞 — 臻選婚禮酒店	都會	三亞亞特蘭蒂斯

獎項／認可	頒獎機構	獲獎品牌／度假村／ 實體／旅遊目的地
2019年度酒店大賞 — 臻選酒店水療	都會	三亞亞特蘭蒂斯 — AHAVA 水療中心
2019年最佳旅遊地 — 全球讀者票選亞洲 第四大最佳家庭酒店	亞洲智慧旅行	三亞亞特蘭蒂斯
中國年度好品牌文旅綜合體項目	五洲鑽石獎	三亞亞特蘭蒂斯
2019年旅遊服務業最佳僱主	最佳東方	三亞亞特蘭蒂斯
最佳市場營銷獎	MICE China	三亞亞特蘭蒂斯
2019年雙十一千萬寶貝獎	飛豬	三亞亞特蘭蒂斯
2019年雙十一最佳合作夥伴獎	飛豬	三亞亞特蘭蒂斯
三亞目的地婚慶旅遊人氣品牌婚禮酒店	第二十三屆中國三亞天涯海角國際 婚慶節	三亞亞特蘭蒂斯
2019年度國際飯店業好評熱選標桿企業	中國飯店協會	三亞亞特蘭蒂斯
新中國成立70週年海南省酒店與餐飲 行業發展功勳企業	海南省酒店與餐飲行業協會	三亞亞特蘭蒂斯
2018-2019年度中國建設工程魯班獎 (國家優質工程)	中國建築業協會	三亞亞特蘭蒂斯
2019中國傑出室外水樂園	遊樂界金冠獎	三亞亞特蘭蒂斯 — 水世界
中國必住酒店TOP50	新旅行	三亞亞特蘭蒂斯
年度最佳特色餐廳	目標之選	三亞亞特蘭蒂斯 — 奧西亞諾 海底餐廳
年度最佳酒廊	目標之選	三亞亞特蘭蒂斯 — Tikki餐廳
2019中國十佳地標酒店	週末酒店	三亞亞特蘭蒂斯
大中華地區年度婚宴酒店	環旅世界	三亞亞特蘭蒂斯
2019年度最佳目的地婚禮酒店	2019亞洲婚禮風尚年度頒獎典禮	三亞亞特蘭蒂斯
最佳親子酒店	旅遊天地	三亞亞特蘭蒂斯
最佳特色美食酒店	旅遊天地	三亞亞特蘭蒂斯
2019抖音最受歡迎旅宿品牌Top10	抖音	三亞亞特蘭蒂斯
新銳榜TOP50	2019中國上市公司品牌	复星旅游文化集团
最佳家庭休閒度假服務商	2018國家旅遊時尚盛典	复星旅游文化集团
2019亞洲旅遊「紅珊瑚」獎 — 「最佳文旅產業集團」	2019亞洲旅遊產業年會	复星旅游文化集团
最具價值大消費及服務股公司	智通財經 — 第四屆「金港股」獎	复星旅游文化集团
2019中國旅遊集團20強	2019中國旅遊集團發展論壇	复星旅游文化集团
文旅產業優選海島目的地投資集團	國際海島旅遊大會	复星旅游文化集团
中國文旅產業卓越運營商	中國文旅產業投資價值峰會	复星旅游文化集团
公益卓越獎	香港公益金	复星旅游文化集团
中國證券金紫荊獎最具投資價值 上市公司獎	大公報中國證券金紫荊獎	复星旅游文化集团
2019年度傑出創新榜樣企業	金禧獎	复星旅游文化集团

快樂 ●
全球度假生活



2.1 快樂度假

本集團主張「快樂每一天」的生活方式，將旅遊及休閒的概念融入日常生活當中，致力於提供創新、友好型休閒度假解決方案。我們的生態系統覆蓋旅遊及休閒體驗的各個方面，在Club Med，我們致力於為客人帶來真正完美無憂的快樂體驗。為此，我們努力推行獨有的G.O¹文化，在我們的G.O陪伴下，客人可以在遍佈全球的度假村中探索20余種運動與活動、品嚐全球美食，並在趣味又富有法式特色的派對活動中享受獨一無二的服務。



照顧寶貝

從Mini Club Med (迷你Club Med) 到青少年活動，各個年齡段的孩子都將得到最貼心的照顧。無論是4個月齡嬰兒的保育，還是4歲兒童的體育活動，孩子們將在這裡發現一個全新的世界：專業和資深G.O. 陪伴下的友好互動和娛樂；每天跟各國小朋友一起交流，玩耍並建立一份難得的跨國友誼。

藝術工作室、遊戲學院、音樂工坊、兒童俱樂部、烹飪課程、水上運動體驗課、新奇的運動課程、語言課程、民俗表演……

運動和休閒活動

從常見的大眾化運動到冷門的小眾化項目，每一項運動都有專業G.O. 帶領和指導，無論是新手或專業級別都能找到各自的樂趣。

網球、空中飛人、高爾夫、Crossfit健身訓練、單板滑雪、越野行走、海灘騎行、帆船出海、風帆衝浪、泰拳、瑜伽、冥想、潛水、攀岩……

晚間娛樂表演

每天晚上，我們的國際G.O. 都會精心設計和演出不同主題的表演秀和派對。

馬戲團表演、晚間派對、舞蹈、現場音樂樂隊、特色民俗風情表演……

在三亞亞特蘭蒂斯，我們打造海洋文化主題旅遊度假目的地，匯集失落的空間水族館、驚險刺激的水上冒險樂園、精品購物大道、C秀劇場及度假酒店等多業態於一身，讓客人們在欣賞海棠灣旖旎風光的同時，享受與眾不同的海洋休閒度假之旅。



Club Med 普吉島度假村



Club Med 桂林度假村



三亞亞特蘭蒂斯水世界



三亞亞特蘭蒂斯C秀

2.2 安全保障

本集團始終將安全放在首位，致力於確保遊客的健康與安全。我們關注所有環節的安全管理，希望為全球各地的每一位遊客提供安全、健康且有品質的休閒度假體驗。

運營安全

本集團於2019年5月成立環境、健康、安全及客戶服務與產品質量監督管理部門(以下簡稱「EHSQ部門」)負責EHSQ管理工作，建立EHSQ管理體系，制定並實施了《复星旅游文化集團環境、健康和安全(EHS)政策》《環境健康安全責任制》《复星旅文EHSQ績效指標管理制度》等EHSQ管理制度，通過建立員工EHS培訓制度，確保員

工和遊客安全；通過定期開展突發事件演練活動，逐步完善應急機制，增強應急處置能力；通過定期EHS審核，確保管理制度的實施和持續改進，保障運營安全。

在滿足本集團EHSQ管理要求的前提下，各附屬公司根據各自的業務特點和EHSQ風險，搭建了各自適用的安全管理體系。Club Med已成立安全、衛生與健康(SHH)部門，負責制定並實施用以預測和妥善處理Club Med安全、衛生和健康相關風險的流程。此外，該部門還負責制定提升此類風險預防水平的行動計劃和應對危機的緊急措施。這些流程和行動計劃由業務部門安全總監在進行監督，在必要時進行調整，並由度假村主管在度

¹ Gentil Organisateur (G.O[®])：與客戶直接接觸的Club Med員工。G.O是度假村內最重要的聯繫創造者。

假村範圍內實施。三亞亞特蘭蒂斯設立安保監察部和設備設施部，分別負責人員防範和技術防範，實行「誰簽字，誰負責；誰主管，誰負責；誰在崗，誰負責」，橫向到邊，縱行到底的安全責任制；成立警保聯控小組，並在消防和治安巡邏中採用「無縫化管理系統」，實現日常反恐防控和安全隱患管理全覆蓋。

安全風險預防

為了降低運營安全風險，消除潛在隱患，本集團建立了危險源識別與事故預防、安全隱患排查與審核等機制，確保安全風險得到有效識別與控制。集團EHSQ部門定期對各附屬企業開展隱患排查與審核工作，審核內容涵蓋消防安全、運營安全、運動安全、環境保護、食品安全、公共衛生、客戶服務等，形成書面報告，並要求附屬公司在規定時間內匯報整改情況。報告期內本集團EHSQ部門共對各附屬公司開展24次審核。

在本集團的嚴格要求下，各附屬公司積極開展安全事故預防工作。基於全面的風險評估，Club Med度假村制定了風險管理地圖，建立了游泳、滑雪、攀巖、航海等運動項目的專項事故預防機制，配備應急通信工具並定期開展事故預防演練。每個度假村的村長通過定期舉辦安全、衛生與健康會議，整理每位服務經理在兩個月一次的自我檢查過程中所遇到的問題，並制定對應的糾正性和/或預防性行動計劃。在針對酒吧、客房、廚房、水療等方面的衛生與安全專項規定中，明確了度假村各項必要安全檢查的開展頻率、責任人、以及其他禁止和強制開展的措施。每位經理必須根據該類規定，每月開展服務合規性評估。如若發現任何與安全、衛生與健康相關的問題，則度假村的技術與服務經理須連同度假村主管跟進實施行動計劃，以解決這些問題。

此外，我們還在每座度假村均設有事故統計表，並為賓客提供保險服務。通過專用軟件通報每一起事故，並通過達信保險系統處理申訴。達信保險系統每月匯總並發送全世界所有Club Med度假村發生的事故、安保案件和相應成本。

本集團的部分業務易受極端天氣影響，Club Med度假村遍佈世界各地，因而受到各種氣候條件的影響。通過制定極端天氣應急方案，我們已將極端天氣(暴雨、高溫、颶風等事件)對度假村環境吸引力的影響納入風險管理考量。針對沿海的Club Med度假村和三亞亞特蘭蒂斯，我們重點關注強風與颱風天氣，為不同等級的強風與颱風天氣制定應對方案。

安全管理與監督

本集團在日常運營過程中，設立了嚴格的安全操作規程確保員工和遊客的安全。在遊客安全方面，通過安全提示、安全檢查確保遊客遵循各項活動的安全要求。針對泳池和水上娛樂活動，Club Med和三亞亞特蘭蒂斯都分別制定了嚴格的安全規範要求，包括遊客健康條件限制、服飾及攜帶物品限制、身形條件限制、遊客行為限制等。

Club Med度假村提供滑雪、攀巖、高空鞦韆、帆船、皮劃艇、射箭、騎馬等各類運動項目。為了確保運動安全，我們的每項運動都配備有安全防護設施和急救設備，並定期邀請專業的第三方檢測公司對運動場地的安全性進行現場評估和檢測。我們通過循環播放運動安全視頻、設置安全告示牌、簽署安全告知卡等形式向遊客說明運動安全風險並強調安全遊玩要求。同時，我們僱傭具有專業資質的教練和救生員對遊客進行安全指導，並提供急救服務以確保他們的遊玩安全。



三亞亞特蘭蒂斯游泳和水上項目救生員進行安全監督



三亞亞特蘭蒂斯公共海域的安全告知

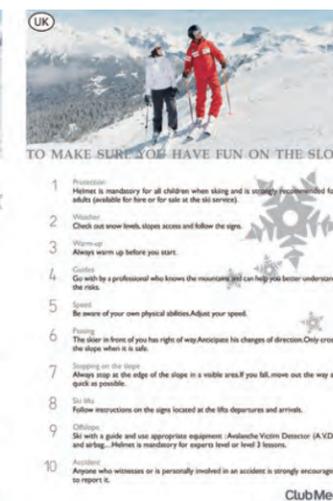


Club Med度假村泳池救生員



三亞亞特蘭蒂斯游泳人員安全須知

Club Med度假村滑雪運動安全管理

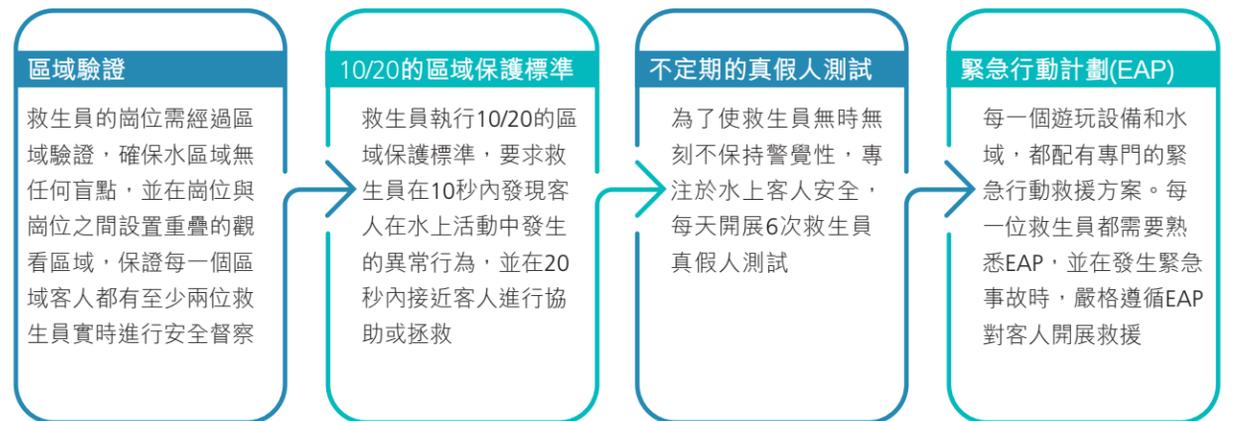


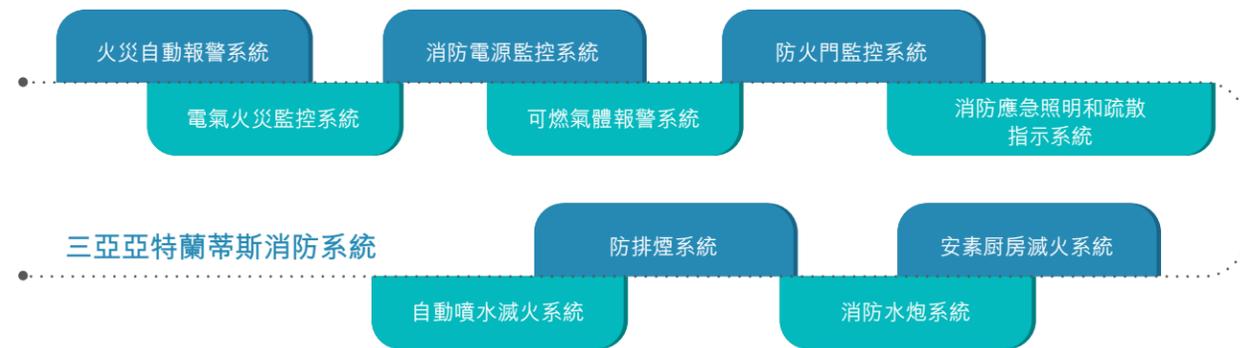
Club Med滑雪運動宣傳單

Club Med一直將滑雪運動安全列入安全管理的重點項目，Club Med已經連續3年在滑雪度假村開展遊客滑雪安全意識提升活動「To make sure you have Fun on the slopes(讓滑雪充滿歡樂)」，包括給遊客的滑雪運動宣傳單，在滑雪接待處以及客房內播放滑雪安全的視頻。

對於兒童滑雪，度假村的Mini Club Med為兒童提供專業的滑雪課程和培訓，按照每個兒童掌握的滑雪技能對其進行分級並匹配到相應安全等級的滑雪場地，最大程度保障兒童滑雪安全。

三亞亞特蘭蒂斯配備的所有救生員均持有Ellis & Associates救生證，並通過區域驗證和區域保護標準配備足量的救生人員，通過不定期的真假人測試和緊急行動計劃確保迅速施救。





安全技術保障

除了日常的人工管理與監督，本集團通過完善的安保系統，確保運營安全。Club Med和三亞亞特蘭蒂斯均設置安保監控系統，並針對三亞亞特蘭蒂斯的超高層建築屬性，配備各項完善的消防系統，最大程度全方位地保障每位客戶和員工的安全。

所有Club Med度假村都可訪問SHH內聯網，現有的程序以及最新信息定期在網上發佈，度假村可隨時查看。我們還啟用了在線自查工具 — SMICE，通過流程、設備、結構和人力方面的數字化自我檢查，確保全球Club Med度假村安全情況的實時監控。該工具目前已通過測試，並實施用於安全自檢的數字版本。

安全培訓與應急演練

為確保安全政策和管理制度的落實，安全規範流程的熟練運用，本集團通過開展培訓、比賽與應急演練活動，切實提升員工的運營安全意識和水平。本集團EHSQ部門已開發一系列培訓材料，並根據每個崗位的工作內容和

風險制定培訓矩陣，培訓內容涵蓋新員工入職基礎EHS文化培訓、消防培訓系列、專項安全培訓。

同時，各附屬公司根據實際需求，定期開展豐富多樣的活動：我們在每一個Club Med度假村的主管辦公室、財務經理辦公室（當財務經理負責多個度假村時，手冊放置於房務部經理辦公室）和技術經理辦公室均配備定期更新的危機管理手冊，以支持管理和溝通危機相關的內部培訓。該手冊包含了Club Med度假村運營點可能發生的所有事故情況（健康與醫療緊急情況、戰爭衝突、自然災害等）以協助管理敏感情況及危險。此外，由外部服務供應商管理的任何度假村活動均嚴格遵循所簽署的安全章程，該章程明確了其必須遵循的安全和/或衛生方面的義務。我們還為G.O和G.E²提供了一個包括健康、生活方式、酒精、騷擾、風險行為、成癮、毒品、自己與他人健康安全影響等重要事項在內的培訓模塊，並要求所有G.O參加心肺復甦培訓，以確保遊客在度假村遇到緊急情況時能及時得到幫助和救援。三亞亞特蘭蒂斯則重點關注消防演練與水上活動安全演練，促進增強員工消防安全技能和理論知識。2019年，三亞亞特蘭蒂斯共開展消防安全演習7場。

² Gentil Employé (G.E)：來自度假村所在國家的Club Med員工。其任職於固定地點，性質與G.O不同。

三亞亞特蘭蒂斯安全主題活動



■ 應急演練



■ 安全生產月消防技能大比武



■ 滅火器、滅火毯實操培訓



■ 溺水應急演練

食品安全

食品安全一直是本集團的重中之重，《复星旅文食品安全管理制度》是本集團在食品安全方面的管理規範和管理標準，各附屬公司根據本管理制度的要求，制定更詳細的安全細則。我們定制了6門食品安全系列培訓課程，內容涵蓋收貨、粗加工、專間操作、餐具清洗消毒、食品再加熱以及餐飲人員個人衛生等食品安全的各個關

鍵環節，要求各附屬企業對所有餐飲人員開展入職培訓和定期培訓。各附屬公司還建立了急性腸胃炎症狀監測機制、食源性疾病投訴管理機制和食品安全應急流程，確保實時監控食品安全問題，即時處理可疑的食源性疾病事件。本集團EHSQ部門定期對各附屬企業開展食品安全審核工作，確保食品安全管理制度的實施。



■ 三亞亞特蘭蒂斯開展食品衛生安全培訓



■ 三亞亞特蘭蒂斯開展疑似食源性中毒應急演練



■ 三亞亞特蘭蒂斯HACCP管理體系認證證書

在食品衛生與安全方面，Club Med度假村的各部門經理負責監督度假村內的相關最佳實踐與安全措施的實施和遵循情況。Club Med還委託全球知名的第三方服務提供商Cristal公司(中國區度假村委託中國檢驗認證(集團)有限公司)每兩個月針對所有度假村開展一次包括樣本分析(每次審計抽取四份表面樣品，每六個月進行一次水取樣)在內的食品衛生和用水安全審計。審計結果、影響分析和相關建議會在審計後48小時內上傳，以便各度假村落實必要的行動計劃。同時，作為HACCP(危害分析與關鍵控制點)標準不可或缺的一部分，Club Med也著手在全球範圍內使用E-pack解決方案³部署食品可追溯系統。

此外，Club Med作為「Check Safety First」⁴的成員，依照合理警惕原則，開展績效評價和食品供應商審計。2019年，為了強化供應食品與飲料的安全性和健康性，Club Med針對敏感國家和例如鮮肉、鮮魚和冷凍產品的產品系列建立了一個風險地圖。根據風險地圖，Check Safety進行供應商自我評估的結果處理和分析，並根據供應商評估結果和其他相關分析，執行現場控制措施。

為了進一步履行過敏原申報義務，我們通過與合作夥伴的合作，定期自動更新數據庫中的信息，以更深入地研究食物不耐受問題。為降低相關風險，我們於2019年在歐洲和非洲地區，尤其是在當地度假村的餐館和酒吧，進一步擴大了含糖飲料機的取消範圍。

2019年10月，三亞亞特蘭蒂斯順利通過了HACCP複審，這是繼2018年三亞亞特蘭蒂斯獲得HACCP認證證書以來的第一次複審。為了進一步提升食品安全管理，三亞亞特蘭蒂斯在完成集團定制的6門食品安全培訓外，還開展全員入職食品安全知識培訓、每月2-6場食品安全專項培訓、疑似食源性疾病應急演練、員工食品安全知識抽查，不斷提高每一位員工的食品安全理解與認識，確保食品安全各個關鍵控制點都得到保障，為遊客和員工提供安全健康的美食。

³ 關於E-pack解決方案的更多信息，請參閱<https://www.epack-hygiene.fr>

⁴ Check Safety First集團在全球酒店實施風險管理系統和軟件，以確保客人的安全，只有當酒店擁有持續高的風險管理水平時，才可受邀成為其成員。

2.3 貼心服務

本集團始終以客戶為導向，悉心聆聽客戶的需求，堅持提供高品質高標準的客戶服務，用真誠與溫暖的實際行動，讓身處全球任意運營地點的每一位顧客，都能享有充滿快樂的度假體驗和恆久的美好回憶。

客戶關係

本集團制定《复星旅文客戶服務與產品質量監督管理規定》《复星旅文集團客戶服務禮儀規範指南》，對附屬公司開展客戶服務品質的定期檢查，並為員工提供客戶服務意識培訓。我們的忠誠度計劃包括全球Club Med尊享會員計劃以及復遊會會員俱樂部，該計劃集合了來自FOLIDAY生態系統下各個品牌的會員，包括但不限於三亞亞特蘭蒂斯的會員、Club Med中國區的尊享會員、FOLIDAY移動應用程序以及來自我們提供的各種活動和服務的其他會員。復遊會同包括支付寶、飛豬、騰訊理財通會員在內的其他戰略合作夥伴進行互動。截至2019年12月31日，復遊會已累積擁有約5百萬名會員。



复星旅文全球會員俱樂部復遊會年終答謝會

在三亞亞特蘭蒂斯，我們亦結合客戶消費習慣，制定如下隱私保護舉措：

- 要求涉及處理客人敏感信息的合作供應商簽署保密協議；
- 按照第三方支付行業數據安全標準(PCI DSS)的要求保護客人信用卡信息安全。

報告期內，本集團未發生重大的侵犯客戶隱私或丟失客戶數據的事件。

在維護友好客戶關係的同時，本集團高度關注所有的顧客在我們的度假村或旅遊目的地向我們所提供的，或在瀏覽我們網站期間向我們提供的個人數據的管理工作。我們制定了《复星旅文信息安全管理規定》《復遊會管理章程》等制度文件規範管理客戶個人信息。旗下附屬公司Club Med與三亞亞特蘭蒂斯均遵循歐盟通用數據保護條例(GDPR)標準，以及適用於個人數據保護工作的各運營地當地的各項明文規定，根據實際需求採取不同管理手段，確保個人數據的安全性、保密性和完整性。

在Club Med，信息安全合規性流程尤其側重於治理模型的定義，包括政策和程序的實施、信息合規性、客戶同意徵詢、註冊處理、安全措施定義、員工信息安全合規培訓和意識培養以及個人數據安全的挑戰。Club Med的客戶隱私保護措施具體如下：

- 實行數據庫清理和自動數據刪除機制；
- 密碼句法更新；
- 部署辦公室365監控工具——雲訪問安全(CASB)；
- 實行安全管治以防數據洩露；
- 實行管治、風險與合規(GRC)計劃；
- 季度信息技術安全報告。

客戶體驗

本集團旗下的Club Med度假村依托其獨特的國際G.O文化，為所有客戶帶來賓至如歸的體驗。G.O，即法語GENTIL ORGANISATEUR（「和善的組織者」或「親切的東道主」）的縮寫，他們專注於微小細節、溫暖、自由、親密感、歡樂。時刻微笑著的G.O們是Club Med特色假期的象徵，他們為培養客戶的長久信賴打下重要基礎。我們相信G.O在打造Club Med度假村溫暖、友好、包容、國際化氛圍的過程中扮演著至關重要的角色。我們的G.O包括活動負責人、客戶服務接待員以及度假村的管理與行政人員，他們致力於為客戶帶去賓至如歸的體驗。G.O負責歡迎賓客並了解他們的姓名，同時與他們共進晚餐和聊天、幫助規劃度假內容、一起玩遊戲以及開展晚間表演。G.O在度假村村長或主管的指導下開展相關工作，一般在不同度假村輪流上崗。為了打造多元文化的環境，我們的G.O團隊成員來自世界各地，努力為客戶帶去無與倫比的體驗和高度的舒適感。

Club Med始終注重為殘疾遊客提供專業化和定制化的服務。對此，我們引入殘疾人無障礙服務登記冊，並為法國度假村和辦公室的全體接待人員提供殘疾客戶和僱員接待事宜的相關培訓。2018年起，我們在合作夥伴Picto Access的網站上，向全體客戶提供全球範圍內所有Club Med度假村場地和活動的殘疾人無障礙服務相關信息。



此外，我們積極傾聽並採納客戶的建議與意見，通過多樣化的客戶投訴渠道與系統性的客戶滿意度調研分析，了解客戶反饋意見並及時改進，不斷提升客戶體驗。2019年，本集團制定了客戶服務渠道覆蓋項目，並在管理規定中明確了分層的投訴處理機制，在總部層面開通郵箱、官網、Foliday App、社交媒體等不同的線上客訴反饋入口，附屬公司Club Med和三亞亞特蘭蒂斯亦設置線上、線下相結合的客戶投訴渠道，確保每位客人的建議與意見都可以得到妥善處理。Club Med還在每個國家設立客戶服務團隊，並使用Microsoft Dynamics⁵統一處理客訴意見。

報告期內，本集團Club Med、亞特蘭蒂斯及旅行社各官方渠道共收到可記錄的客戶意見反饋1,839條。

⁵ Microsoft Dynamics: 微軟開發的一系列企業資源規劃與客戶關係管理的軟件應用程序。

客戶滿意度

本集團始終將客戶體驗置於首位，並持續提升服務品質。Club Med通過實施內部調查計劃（GM⁶反饋），主動邀請賓客提供反饋意見。Club Med還通過使用「Review Pro+」專家系統，從全球數百個在線旅行社(OTA)(如貓途鷹、谷歌、攜程、飛豬等)收集評分和客戶意見。為了更好地整合這兩種數據來源，2019年Club Med建立並推出了數字化「客戶之聲(Client Voice)報告」平台。此平台在自動將賓客反饋和線上旅行社的意見匯總到智能系統後，管理團隊可直接在系統中審閱和輸出詳細的總結報告，進而幫助各級管理團隊從客戶的角度識別我們的服務優勢和改進領域。



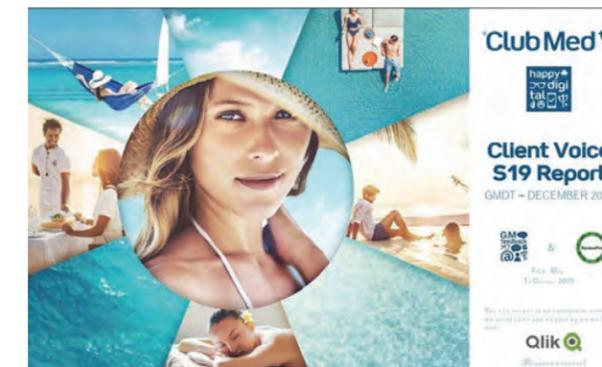
Club Med冬季客戶之聲報告

本集團旗下的三亞亞特蘭蒂斯通過採用一站式客戶口碑管理平台慧評網，實時監控國內各主流網絡評論的信息並月度匯總形成客戶滿意度調查報告。截至2019年12月31日，國內主流OTA網站攜程上，三亞亞特蘭蒂斯酒店得分已達4.8分（總分5.0分），慧評年度分析觀點25,990個，年度表揚率(complimentary rate) 90.5%。

⁶ Gentil Membre (GM®): Club Med的客戶。

根據2019年夏季的客戶之聲報告（2019年5月1日至10月31日）：

- 我們收集了約59,000份GM反饋，滿意率達86%。
- GRI(全球專業評論指標)達到91%，其中基於語義分析模塊的正面比例為72%。
- 截至2019年10月底，貓途鷹列有19,385份評論，其中72%表示對Club Med的體驗感到滿意。
- 全球NPS(淨推薦值)達52.4%，這也證明了Club Med在客戶中擁有世界級的聲譽和競爭力。



Club Med夏季客戶之聲報告

2.4 智能科創

本集團持續加快打造切合客戶需求的數字化解決方案，致力於搭建開放便捷、適應數字化浪潮的全新生態，滿足客戶的情感價值，實現快樂數字化。

報告期內，為提升目的地管理的運營效率，我們推出了一個建立整合型中台的計劃，將不同區域、不同業務線的營銷、品牌、定價、收益管理、支付與訂單、銷售、CRM及呼叫中心等多種運營功能融為一體。截至2019年12月底，已有197家分銷商入駐整合型中台，同時直連成功率和訂單量大幅提升。此外，我們正在建立度假村及旅遊目的地數字化中心，提供多種數字解決方案及管理系統，包括我們的酒店(度假村)經營管理系統FOTEL，實現從單一酒店管理系統向一站式運營管理平台的升級。智能中台以及自助快速入住、活動預約、餐飲門票購買、人臉識別快速入園、影像識別等會員服務的實施，讓客戶享受到更為便捷有趣的休閒體驗。



C端矩陣

- Foliday生活商城
- Foliday好生活
- 復游拍
- 玩樂亞特蘭蒂斯
- Foliday約
- Foliday小程序
- 復游會支付寶小程序
- ……

平台端

- 支付寶小程序、騰訊理財通、飛豬、支付寶會員體系對接
- 有叻會員體系雙向打通
- 零售業務
- 影像與內容業務
- 旅行社分銷業務
- Club Med Joyview延慶開業、迷你營開業等一系列新業務的支持

在C端矩陣方面，

- 結合線上線下場景優勢，構建立體化C端矩陣平台，以會員服務為紐帶，推出7大流程入口
- 應用人臉識別技術，實現快速入園、自助入住、影像識別等會員服務
- 配合流量運營，實現各品牌間互相導流，提升銷售轉化

在平台端方面，

- 通過建設由業務中台、技術中台與管理中台構成的全新Foliday生活技術大平台，發揮中台賦能優勢，支撐新業務的快速構建
- Fotel平台已陸續在海南愛必農棠岸公寓項目以及Club Med Joyview北京延慶項目上線使用。Fotel平台實現了銷售端與酒店端的業務信息直連，幫助酒店更高效地管理日常接待、客房管控、銷售策略、餐飲娛樂等業務，同時提供數據可視化工具，幫助酒店更清晰地掌握運營狀況，有效提高酒店的運營及營銷效率



報告期內，我們優化了Club Med全球18種語言的35個網站，擴展了新的線上銷售渠道和平台，並對Club Med的移動應用程序進行了重新設計和創新，讓Club Med度假村客戶入住「前」後體驗更加智能和便捷，也使得移動端的轉化率提高20%。

- 推出新的移動應用程序“My Happy Days”，其擁有度假村及活動指引、線上登記入住、活動預約及社交功能
- 推出內部開發的獨特親子互動的村內體驗“Amazing Family”，線下電子商務(O2O)產品在全球22家度假村得以運用
- 在度假村廣泛運用數字手環、無現金支付、便捷入住／退房的移動應用客戶端以及其他創新解決方案

通過人臉識別技術，三亞亞特蘭蒂斯客人通過水族館和水世界入口閘機的效率大大提升，全年人臉識別登記人數共計314,296人，減少旅客售票窗口換票時間10,476.53小時。

知識產權保護

在快樂數字化的創新進程中，本集團亦嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等知識產權相關法律法規，在《复星旅文信息安全管理規定》中也明確了知識產權保護的管理規定，並重點關注軟件版權保護。我們的知識產權以商標為主，報告期內，我們有32項商標獲得授權；截至2019年12月31日，我們共有80項商標獲得授權。此外，我們於2019年11月向Thomas Cook Group plc及其附屬公司收購了知識產權資產。截至報告期末，Thomas Cook Group旗下45種商標在92個國家／地區超過10類的商標類別上已註冊。

快樂 ●
多元文化共融



EVERYDAY IS
A HOLIDAY

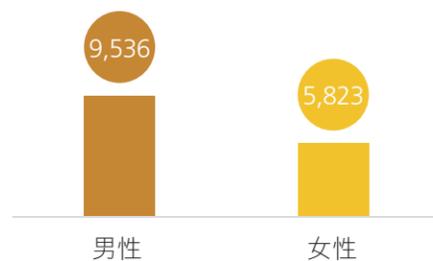
3.1 多元僱傭

本集團視員工為企業寶貴的財富，尊重並保障所有員工在招聘、薪酬福利、培訓發展、職業健康等方面的合法權益。我們遵守《國際勞工組織公約》《世界人權宣言》等國際勞工協議原則以及各運營地所在國家和地區的法律法規，制定包括《复星旅文集團員工手冊》《复星旅文集團招聘面試及錄用管理規定》在內的多個規範性文件，從員工的國籍、性別、年齡、種族、宗教信仰等方面，全方位制定並實施多元化僱傭政策。我們亦尊重人權，明確禁止使用童工和強制勞工，積極維護女性權利，為殘障人士提供就業機會，致力於創造平等、包容的工作環境。

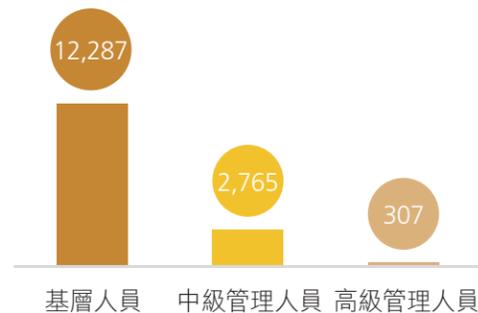
我們在全球化佈局中，以積極的態度推動不同地區員工的本地化進程，員工的本地化為我們更好融入各地迥然而異的文化、了解消費者的需要和生活習慣提供了良好的幫助。同時我們希望利用全球資源幫助解決本地就業問題。Club Med致力於提高本地員工的就業能力，75%度假村開放的崗位由本地G.O和G.E擔任；執行性別透明僱傭政策，保證為經驗和職位要求相當的男性和女性提供相同的薪酬。此外，Club Med一直重申將殘疾人士融入其員工隊伍的承諾，並制定了新的招聘目標，希望從2019年起每年在度假村及各附屬公司和辦公室中至少僱傭35名殘疾員工。

截至2019年12月31日，本集團員工來自全球六大洲，共計15,359人，其中總部女性管理者比例超過30%。員工按性別、職級、年齡和地區劃分的情況如下圖所示：

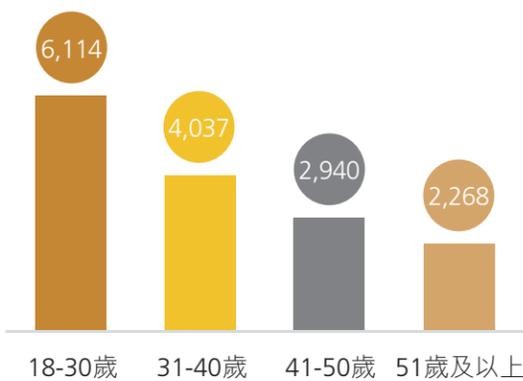
員工數量按性別劃分



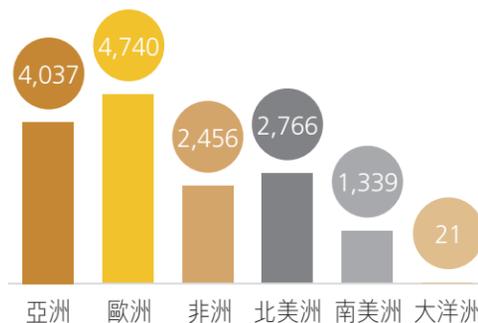
員工數量按職級類別劃分



員工數量按年齡組別劃分



員工數量按地區劃分



3.2 薪酬福利

我們認為只有真正以實際行動關愛員工，提供全面且具有競爭力的薪酬福利機會和個人價值發展平台，企業才能充滿活力並和諧有序地持續發展。為進一步完善本集團薪酬福利體系，我們制定了《复星旅文薪酬及福利管理規定》《复星旅文集團考勤與假期管理規定(試行)》，使員工的薪酬和福利更具備激勵性和靈活性。報告期內，

我們制定並採納了2019年股份期權計劃及股份獎勵計劃框架，以期向合資格參與僱員提供獎勵並表彰其為本集團作出的貢獻。

除了為員工提供國家規定的各項福利，三亞亞特蘭蒂斯為了更加貼近員工生活，還提供了如下多樣化的福利保障。

法定福利	額外福利，包括但不限於
<ul style="list-style-type: none"> 社會保險 	<ul style="list-style-type: none"> 為全體員工購買商業僱主責任險，並為高層管理人員購買高端醫療保險及團隊意外險
<ul style="list-style-type: none"> 住房公積金 	<ul style="list-style-type: none"> 為全體員工提供員工宿舍，宿舍配備健身房、娛樂室、餐廳、圖書室、洗衣房等；員工居住的每套房間都配備電視、空調等全套的設施設備
<ul style="list-style-type: none"> 法定節假日 	<ul style="list-style-type: none"> 為全體員工提供舒適的員工班車，每天都有宿舍、酒店、市區的往返班車，以便於員工到市內出行
<ul style="list-style-type: none"> 帶薪休假 	<ul style="list-style-type: none"> 為全體員工提供一日四餐(早中晚及夜宵)，由專業的廚師團隊準備，保證員工餐飲的質量與營養 開設員工診室，配有專業的醫生及護士，員工可以免費診治，並可通過醫療津貼進行報銷 提供免費的員工制服及換洗服務

此外，我們還在三亞亞特蘭蒂斯為女性員工設立了母嬰室，並在每年的國際婦女節為她們準備禮物及慶祝活動，積極為女性員工搭建相互扶持、共同成長的平台。對於非本地指定級別的員工，我們也為他們提供一年一次往返探親機票。



■ 三亞亞特蘭蒂斯為尼泊爾實習生舉辦「德賽節」慶祝活動



■ 「浪漫女人節·溫暖三月天」關愛女性活動

3.3 員工發展

讓員工擁有良好的溝通能力和持續的創造能力，對本集團的全球化發展至關重要。我們堅持國際化人才發展戰略，為所有員工提供清晰的職業發展路徑和完善的培訓體系，致力於為員工發揮最大潛能提供支持，與員工共享可持續發展價值。

培訓體系

本集團每年根據公司發展戰略及人力資源規劃，結合自身發展特色建立並不斷創新不同的人才發展和培養項目，為員工搭建經驗分享和知識學習的平台。為了加速全球化人才體系的建設，我們成立了复星旅文學院，報告期內，我們共開發了包含領導力、通用技能、新員工入職培訓、合規培訓、EHSQ安全培訓和產品知識在內的6大類31門在線課程。

我們的旗下附屬公司Club Med和三亞亞特蘭蒂斯在響應集團培訓體系的基礎上，制定了符合自身業務特色的培訓模式。

為不斷完善覆蓋全員的培訓與發展體系，Club Med成立了人才大學，並將其作為實施人才發展戰略的重要組

成部分，幫助員工融入公司文化、實現個人發展。每年10月和11月，Club Med都組織一場「學術周」年度培訓活動，全世界1,200多名員工通過該活動匯聚在一起。活動期間，培訓師團隊負責組織並講授110多場培訓課程，培訓內容集中於培養各部門受訓員工的技術、行為和管理技能。

此外，我們還為度假村G.O和G.E提供語言課程，並通過認證和文憑計劃提高他們的就業能力。在此計劃中，擁有工作或學習合同的G.O和G.E們通過參加一個為期5至6天的Club Med課程，更好地了解Club Med內部的職業發展機會。截至2019年末，194名G.O和10名G.E通過該計劃學習到了新的職業技能，並獲得了認證文憑。

三亞亞特蘭蒂斯則制定了專業化、差異化的年度培訓計劃，構建競爭力模型，按職位級別為不同員工制定不同版塊的培訓計劃，並通過問卷調研總結培訓效果，促進培訓改善和提升。為更好地讓系列課程在各部門有效落地，幫助員工將專業知識轉換為成熟的工作技能和優質的服務能力，三亞亞特蘭蒂斯每月針對部門培訓師們開展相應課程的培訓師認證工作，通過認證後培訓師可獲得授課資格。

三亞亞特蘭蒂斯競爭力模型

培訓版塊	培訓課程	受訓員工級別
領導力課程系列	《演講技巧》 《哈佛管理導師網絡課程》	度假區經理級別及以上員工
有效監管課程系列	《績效管理》 《目標設定》 《有效溝通》 《培訓培訓師》 《輔導教練技術》	度假區主管級別及以上員工
核心課程系列	《服務技巧》 《服務補救》 《電話禮儀》 《能力概述》 《領會賓客反饋》	度假區全體員工

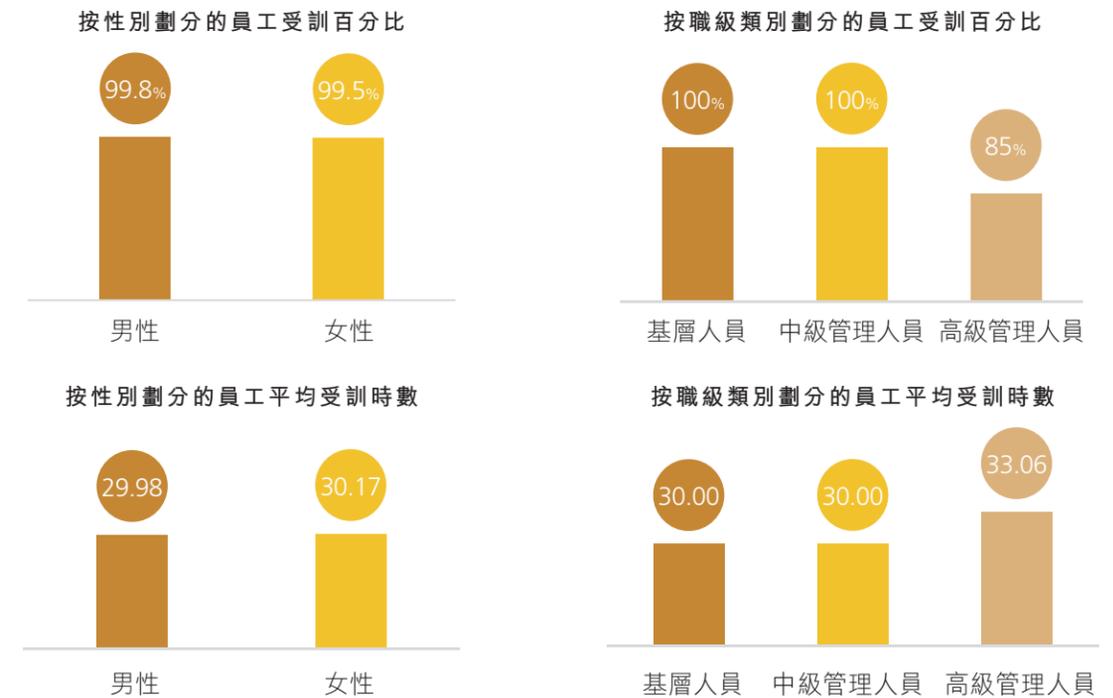


三亞亞特蘭蒂斯開展課程培訓師認證



三亞亞特蘭蒂斯開展培訓師培訓

報告期內，本集團按性別劃分的員工受訓百分比／員工平均受訓時數、按職級劃分的員工受訓百分比／員工平均受訓時數如下圖所示：



晉升渠道

本集團致力於創建暢通活躍的內部人才流動的市場機制，一方面通過全球聯動共享，打造人才多維度能力，另一方面通過人才梯隊建設，加強全球化發展的「軟實力」。

在Club Med，我們不斷通過促進G.O和G.E在工作中成長，努力提升他們的責任水平。每年約35%的G.O和6%的G.E會在冬季或夏季進行換崗。Club Med還為G.O和G.E提供管理崗位的職業發展途徑：100%的度假村經理和約80%的度假村服務經理都來自內部晉升。此外，我們在歐非地區簽署了一份關於G.E跨國流動的原始協議，為來自土耳其、摩洛哥、突尼斯、毛里裘斯、希臘、意大利和葡萄牙等地擁有必要經驗及資質的G.E，提供在本國以外的Club Med度假村任職的機會。這種流動性讓我們不斷發現領導人才，並通過為其提供差旅和培訓機會，不斷更新並建設本地人才庫，同時也為Club Med致力於擁有最優秀的文旅人員戰略提供了支持。

在三亞亞特蘭蒂斯，我們定期發佈內部職位空缺，員工可根據自身職業興趣與目標，申請內部應聘，拓寬其職業發展通道。同時，我們也定期通過郵件向同事分享全球工作機會，努力在多元共融的文化中，幫助員工持續成長和培養具有全球視野的領導人才。

員工激勵

本集團不斷探索符合全球化發展戰略的激勵組合，從注重薪酬逐漸向個人發展和成長、工作環境、決策參與等方面進行轉變，不斷保證激勵的公平、有效和持續性。報告期內，我們制定了《复星旅文集團認可計劃》《复星旅文集團績效管理規定》《复星旅文集團獎懲管理規定》《2019年复星旅文集團年度評優辦法》，開展了形式多樣的員工激勵計劃，在全集團實行優秀個人考評政策，通過傑出／優秀創業家獎、傑出經理人、最佳產品經理、复星工匠的評選，對秉持創業家精神、創造卓越組織績效、打造卓越產品成果、在一線做出突出貢獻的員工進行表彰，鼓勵員工在自己的崗位實現他們的價值。

「價值觀之星」評選激勵計劃

報告期內，我們開展复星旅文「價值觀之星」評選激勵計劃，每雙月對在踐行复星旅文集團「創業精神、追求卓越、通融合作、持續學習、勇於創新和對人寬容對事嚴格」五條核心價值觀方面表現突出的員工進行「價值觀之星」評選。對於每期獲此榮譽的員工，我們將在評選結束後給予精神和物質獎勵，還會在集團內對其先進事跡進行詳細宣傳報道，以號召更多的員工向他們學習，促進集團價值觀落地。「價值觀之星」評選激勵計劃開展以來，本集團共評選出28名價值觀之星，其中持續學習勇於創新之星3位，追求卓越之星10位，通融合作之星12位，創業精神之星3位。



三亞亞特蘭蒂斯一線員工「認可計劃」

在三亞亞特蘭蒂斯，我們針對一線員工設立了各項獎勵認可計劃，包括A-star reward、前廳客房增值銷售提成計劃、餐飲部酒水銷售提成計劃、自助餐券銷售提成計劃等。在A-star reward中，我們會即時認可和獎勵為住店客人提供優質服務並獲得客人攜程5星點評的員工。此外，我們還會在每個季度依據「認可計劃」，對優秀實習生、培訓師、員工、主管、經理及總監進行評選與表彰，已有上百名優秀工作者得到了榮譽證書和獎勵。



「認可計劃」頒獎儀式



3.4 職業健康

保障員工的安全是我們做任何事情的基礎。我們嚴格遵守中國法律法規以及經營活動所在國家、地區的法律法規，通過制定並遵循集團EHSQ政策和《复星旅文EHSQ績效指標管理制度》，持續完善和落實我們保障員工職業健康與安全的承諾。報告期內，我們未有因工死亡事件發生。

職業健康保障

Club Med在預防員工安全與健康風險方面擁有較高的專業知識水平，並在所有員工培訓中反覆強調安全是重中之重。Club Med十分注重事故預防，並在必要時向其團隊提供醫療支持與援助。這項援助主要通過度假村當地的護士網絡進行：絕大部分度假村都設有一名常駐護士，同時該援助也有賴於Europ Assistance所識別和推薦的本地醫生網絡。

基於度假村以往的經驗，我們預防政策的核心主要是識別事故原因。各度假村對職業風險進行評估工作，法國已識別了28個敏感崗位。我們通過圍繞具體實例開展的培訓課程和持續展開的事故調查與分析，不斷助力減少事故發生。

我們在三亞亞特蘭蒂斯建立系統化職業健康保障體系並採取相關保障措施，持續控制和降低職業健康安全風險。



差旅安全

由於業務需要，我們的員工頻繁在國內和國際出差。在差旅過程中，Club Med為了更好地為員工提供保護，實施了一項信息與跟蹤計劃 — SSF定位器計劃。該定位器可通過法語和英語的在線門戶網站以24/7全天候訪問，幫助Club Med差旅員工提供符合我們安全要求的預防和信息與旅客追蹤方案，並在發生重大安全事件時與旅行者進行通信。Club Med通過該定位器獲取員工流動的全球視圖，員工也可以通過電子郵件或短信進行相互溝通。

SSF定位器根據Club Med對目的地國家劃分的風險等級，通過設備本身和電子郵件直接批准員工的差旅計劃。出差員工預訂後即會收到一份公司定制化的安全備忘錄，獲得所有必要的信息，以確保旅行順利進行。

此外，我們還為所有運輸團隊提供了一份可採用航空公司的「白名單」，以確保GM旅行安全。只有在Club Med選定的授權名單上的航空公司能夠為我們的GM、客戶、G.O和G.E，以及各附屬公司員工、服務供應商等個人或集體，提供國內或國際差旅安排服務。



■ 高管分享會

演出安全

報告期內，本集團旗下泛秀成功推出第一部大型原創劇場秀《C秀》，該秀採用海陸空3D立體水舞台，為確保劇場暗處與舞台設備的安全運行，我們不斷完善設備管理制度、操作規程及安全防控措施。在自主編撰的《空中設備操作手冊》中，我們對系統設計和人員安全、電氣安全、日常檢查、維護及保養、培訓及考核、操作安全及應急評估等工作進行了規範化要求和管理，通過日檢、周檢、月檢和年度檢測，切實保證劇場演出和運營安全，讓演出者與觀眾安全、放心地感受文化藝術的魅力。

3.5 員工溝通

本集團努力創造輕鬆、快樂的溝通氛圍，搭建並持續完善溝通體系和溝通渠道，通過開展多層次的溝通與交流活動，鼓勵每一位員工樹立「主人翁」精神，讓員工及時了解公司最新發展，也為員工提供暢所欲言的平台，持續提升員工的歸屬感、認同感和幸福感。

報告期內，复星旅文學院舉辦高管分享會，提供了員工和高管近距離溝通的機會，並通過線上學習平台對全體員工進行了分享會視頻直播，讓更多員工參與進來。



■ 2019年員工大會



■ 「對話總經理」座談會



■ 主題生日會



■ 團隊建設活動

Club Med自2018年起開展名為「Raise Your Voice (發出你的聲音)」的內部員工意見傾聽活動，通過傾聽全球G.O和G.E的意見，不斷提升他們在工作中的幸福感。這項研究以網上問卷調查的形式開展，調查的主題包括融入程度、作為成員的自豪感、管理情況、發展情況和工作環境。

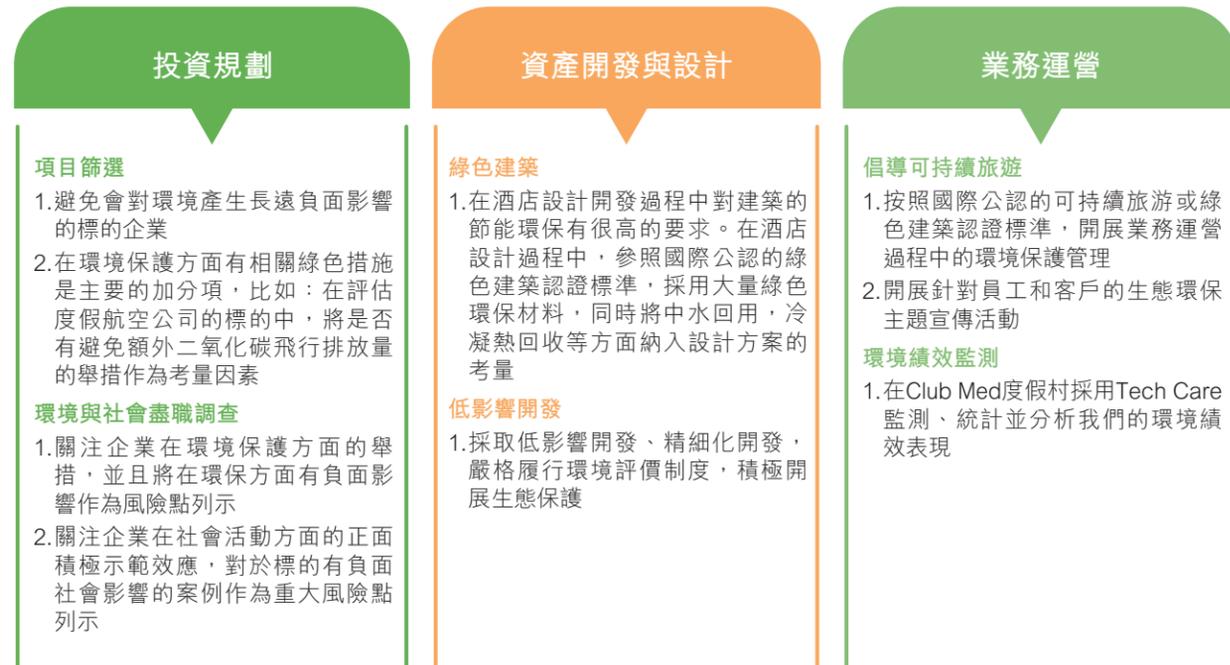
在三亞亞特蘭蒂斯，我們每年通過開展CES (Current Employment Statistics)調查了解員工對於工作/生活平衡、多元和包容、職業發展機會、人才和人員配置、獎勵與認可等10個維度的評價。針對調查結果，我們對相應的部門持續跟進，並落實改進工作。此外，我們在企業微信內設置The Voice (員工之聲) 板塊，員工可通過手機提交工作和生活中的建議和訴求，我們也會在第一時間解決員工所面臨的困擾。報告期內，我們還通過開展員工大會、「對話總經理」座談會、主題生日會、團隊建設等活動，近距離同員工進行溝通，就員工實際關心的問題進行深度交流。

快樂 ●
點讚綠色地球



4.1 環境管理

本集團一直注重保護有限的地球資源，密切關注旅遊行業對生態環境帶來的影響，我們高度重視環境管理工作，嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》《中華人民共和國環境保護稅法》以及運營所在地的環保相關法律、法規，制定了《复星旅游文化集團環境、健康和安全管理(EHS)政策》《复星旅文集團環境健康安全責任制》等制度文件，在投資規劃、資產開發與設計、業務運營的全週期過程中均將環境因素作為必須考慮的一部分。



麗江復遊城在資產開發與設計過程中考慮環境因素

麗江復遊城項目位於世界文化遺產麗江古城白沙古鎮北側，處於漾弓江源頭青龍河上游水源涵養區。在項目設計過程中，我們遵循盡量不破壞原有植被及自然環境的原則，依照綠色建築一星標準設計項目地塊中的Club Med酒店。此外，我們亦高度重視項目區域的水生態及環境保護，委託第三方開展水資源論證工作，投入約七千萬元人民幣實施大市政供排水工程，其中排污管網工程解決了項目周邊區域的污水排放問題。對流經項目的青龍河，根據規劃設計條件的退界要求，建設景觀綠化帶並予以保護，並與緩坡草地、田園、延綿山體、濕地等豐富而多元化的生態斑塊共同組成了項目內部生態景觀。開工建設後，我們嚴格按照水資源論證報告及批復要求進行項目建設，對水質和水流進行監測，確保水文地質條件接近或優於開發前。

綠色認證

本集團致力於通過國際公認的綠色認證，持續推動可持續旅遊業的發展。在嚴格的綠色認證評估體系的驅動下，本集團持續開展技術創新和管理升級，以提升我們的整體綠色認證表現。截至2019年12月31日，全球的Club Med度假村以及三亞亞特蘭蒂斯均已獲得多個國際公認的可持續旅遊或綠色建築認證，包括英國建築研究院環境評估方法(BREEAM)、Green Globe(綠色地球)、EarthCheck(地球測評)、國家綠色建築等，完整Green Globe認證清單見附錄3复星旅文Green Globe認證清單。

建造過程 — BREEAM

BREEAM是全世界最受認可的國際獨立生態建築認證之一。Club Med將所有新建和深度翻修的度假村都能獲得一項生態認證(至少達到BREEAM的良好級別或同等標準認證)設為自身的目標。

Club Med的建築與可持續發展團隊與BREEAM合作創建了第一個Club Med-BREEAM度假村生態建築標準，並從2017年開始採用該標準。2019年初，Arcs Panorama和

l'Alpe d'Huez獲得了BREEAM的「新建築」認證(良好級)。La Caravelle(法國(瓜德羅普島))的擴建和Miches Playa Esmeralda(多米尼加共和國)的建設正在進行BREEAM認證。

運營過程 — Green Globe

Green Globe認證是要求最高的國際獨立可持續旅遊業認證之一。Club Med的目標是到2021年，所有度假村均獲得此認證。2019年，我們共有五個新度假村獲得了Green Globe認證，並且85%的獲得認證資格的Club Med度假村已持有該認證。此外，珍拉丁灣(馬來西亞)度假村在連續十年擁有Green Globe認證後晉升為白金認證，因此也成為了Club Med第一個獲得白金認證的度假村。

國家綠色建築認證

國家三星級綠色建築標識證書是中國綠色建築認證的最高級別。三亞亞特蘭蒂斯使用完善的智能化系統，並結合當地氣候、環境、資源等特點，天然採光和自然通風面積均達90%左右。按照《綠色建築評價標準》(GB/T 50378-2014)，三亞亞特蘭蒂斯項目評分項達到標準分，並滿足綠色建築三星要求。



三亞亞特蘭蒂斯三星級綠色建築標識證書



三亞亞特蘭蒂斯EarthCheck認證證書

環保意識提升

員工和客人環保意識的提升同樣是推動可持續旅遊的重要舉措。我們堅持將形式多樣的生態環保主題宣傳活動融入客人的旅行與員工的日常工作中，希望與客戶和員工攜手一同保護當地的自然資源與生態環境。



三亞亞特蘭蒂斯清潔團建活動

對於員工

在Club med，所有獲得Green Globe認證度假村的全體G.O和G.E們，均需要進行其度假村崗位和生活相關的環境問題及生態友好行為培訓。我們很多G.O和G.E都義務為當地的自然環境保護項目提供支持，如清潔海灘行動、海龜保護、珊瑚礁保護。我們亦在三亞亞特蘭蒂斯每周對新入職員工開展保護環境、節約能源方面的主題培訓，並組織酒店管理層與各部門員工參加清潔團建活動。



對於客戶

在Club Med度假村，我們通過歡迎儀式、信息板和房間內的告示，持續向客戶進行節水、節能和保護自然環境的宣貫。通過生態認證度假村內的所有房間(截至2019年底約15,500間房)均掛有度假村在用水、能源使用、廢棄物處理和生態多樣性保護等方面的總結海報，並邀請客戶在入住期間參與到保護環境的實踐中，如分揀塑料

瓶、關燈、關暖氣、關空調、重複使用浴巾等。在當地自然生態環境亟需保護的度假村中，我們的探索中心會向GM展示並分發一份章程，告知他們須尊重當地的自然生態環境。章程的內容主要有節約資源和保護生態系統行為的相關建議。此外，我們在三亞亞特蘭蒂斯的酒店房間中，張貼建議重複使用毛巾與其他洗浴用品的溫馨提示。

Club Med Play：通過有趣的智能手機應用程序探索度假村的自然和文化遺產

Club Med推出了全新的智能手機App，GM可以通過該App探索Opion Provence(法國)、桂林(中國)、珍拉丁海灘(馬來西亞)、峇裡島(印尼)和米切斯(多米尼加共和國)度假村的自然景觀和人文遺產，還可以了解我們的G.O和G.E團隊在保護這些遺產所採取的舉措。

珍拉丁灣(馬來西亞)和卡尼島(馬爾代夫)度假村的自然嚮導(Nature Guide)

珍拉丁灣(馬來西亞)度假村在2017年創立了一個名為自然嚮導(Nature Guide)的崗位。自然嚮導的任務是為GM帶來當地自然及自然多樣性的交互體驗，開發和推廣度假村的自然遺產，包括參觀陸龜保護區和自然漫步。2018年，卡尼島(馬爾代夫)也採取了這項措施，創立了「海洋生物學家」自然嚮導崗位，並通過以下兩項活動宣傳當地豐富的海洋遺產：

- 當地有一條可遊覽不同微型棲息地的浮潛路線，而每個棲息地又吸引著特定種類的海洋生命，該活動可以提高GM的保護環境和海洋生命的意識；
- 通過將珊瑚重新種植在金屬結構上，使珊瑚礁繁衍生息，來提高GM的環保意識。

峇裡島(印尼)創建教育廚房菜園

從2014年開始，峇裡島(印尼)度假村引入了一項新的自然花園(Garden Nature)活動，並配合Agrisud度假村的Mini Club Med自然日(Mini Club Med Fun with Nature Day)活動，通過張貼教育海報、宣傳果菜園的手工活動，幫助兒童了解植物的生命週期並提高他們對尊重生態系統前提下照護植物的意識。

Clean Art Planet

G.O負責開展我們的「Clean Art Planet/Happy Nature」藝術工作坊，其核心是使用海洋塑料廢物創造藝術作品，從而不斷提高人們對海洋環保的意識。這些工作坊通過激發兒童的環保意識並進行相關行動的承諾，引導出他們的好奇心和創意。塑料製品的收集和清潔工作由我們的G.O、G.E、當地社區和GM共同開展。

4.2 資源使用

本集團充分意識到全球資源稀缺的情況，持續實施節約能源與水資源管理方案，推動資源的可持續利用。

能源管理

根據《中華人民共和國節約能源法》等運營所在地的能源使用法律、法規及行業標準，本集團堅持在運營過程中規範、有效地開展能源管理，合理利用能源、多元化能源使用結構，減少能源使用需求，提升能源使用效率。我們通過定期升級設備、研發並測試創新型能源解決方案、改善員工與客人的用能習慣，不斷優化能源管理模式。

提升建築物能源效率

提高建築物的能源效率是減少能源消耗重要舉措。我們對Club Med所有度假村中的新建築物和現有建築均採用了不同的措施，來提高能源效率。對於新建築物，Club Med堅持將「生態友好型」方法和標準融入建設過程。對於現有建築，我們在每年的維修和維護環節，不斷推進並探索能源使用效率的提高。此外，定期的熱成像和建築物分析能有效地幫助我們制定有關投資和液體燃料採購的決策。

定期設備升級

我們定期對Club Med的各個度假村與三亞亞特蘭蒂斯進行能源設備升級改造，降低能源的使用與損耗量。

Club Med的各度假村通過定期設施升級，不斷落實可持續發展的舉措。Club Med度假村倡導使用電動汽車，其數量已佔度假村車隊的46%。

Club Med 設備設施升級





建築管理系統(BMS)

VALMOREL (法國)、
VAL THORENS
(法國)和GRAND
MASSIF SAMOENS
MORILLON CHALETS
(法國)

使用CO₂空氣源熱泵
來加熱清潔用熱水
DA BALAIA (葡萄牙)

**渦輪增壓無油
電磁製冷系統**

LA POINTE AUX
CANONNIERS
(毛里裘斯)

**度假村的
鹵素聚光燈
都被替換成LED燈**

L'ALPE D'HUEZ (法國)

**嘗試使用動態
能量監測軟件**

OPIO EN PROVENCE
(法國)、VALMOREL
(法國)和MARRAKECH
LA PALMERAIE
(摩洛哥)

**房間加熱能量
回收系統**

ARCS PANORAMA
(法國)

**以木粒鍋爐
(「固體生物燃料」)
代替氣體鍋爐
來生產家庭熱水**

RIO DAS PEDRAS
(巴西)和普吉島
度假村(泰國)

光伏發電裝置

RIO DAS PEDRAS
(巴西)和普吉島
度假村(泰國)

燃料電池

CLUB MED JOYVIEW
北京延慶度假村

新熱泵

民丹島(印尼)、
CEFALU(意大利)
和LA POINTE AUX
CANONNIERS
(毛里裘斯)

三亞亞特蘭蒂斯2019年能源設備升級



■ 安裝空氣源熱泵，減少天然氣耗量，生產熱水的同時為空調機房、走道和花房降溫



■ 太陽能熱水管道改建，通過改建將太陽能制熱能力發揮最大，取消燃氣熱水器制熱

創新型能源解決方案

我們相信創新技術能夠為能源使用管理提供新思路與新想法。Club Med不斷研究和測試創新型能源解決方案，以達到對能源的合理使用並減少碳足跡，例如專門為Opio en Provence(法國)的室外網球場設計LED照明，以及在La Pointe aux Canonniers(毛里裘斯)使用高溫熱泵代替燃料系統生產衛生熱水。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯亦在水樂園各個機房通道及車庫開展照明燈改建工程。

改善用能習慣

作為一家全球化運營的企業，我們的遊客來自世界各地，所以我們相信改變客人與員工們的用能習慣也是能源管理中的關鍵步驟。我們持續向度假村的客人與員工宣貫各環節的節能方式，致力於優化用能習慣。

Club Med的習慣改善措施

技術經理每日記錄實際消耗量，定期根據Tech Care系統進行分析，為度假村預警風險異常情況，並制定行動計劃

培訓G.O和G.E採取最佳做法

非旺季合理化能源使用程序

自2014年起歐非地區度假村的每月「能源回顧」

報告期內，本集團能源使用情況如下：

能源消耗 ⁷		
類別	使用量	單位
間接能源		
外購電力	350,846,702	千瓦時
外購電力(新能源發電部分)	41,637,178	千瓦時
光伏發電	954,385	千瓦時
外購熱力	3,793,444	千瓦時
直接能源		
天然氣	4,328,533	立方米
液化石油氣	3,061,040	千克
液化天然氣	1,416,863	千克
民用燃料油	5,619,484	公升
重燃料油	20	千克
柴油	51,132	千克
汽油	15,924	千克
直接能源綜合能耗	168,659	兆瓦時
間接能源綜合能耗	354,640	兆瓦時
直接+間接能源綜合能源消耗	523,299	兆瓦時
直接+間接能源綜合能耗密度(按入住房間計)	133.35	千瓦時/間
直接+間接綜合能耗密度(按床位接待能力計)	39.61	千瓦時/個
直接+間接能源綜合能耗密度(按收益計)	301.84	千瓦時/萬元收入人民幣

⁷ 綜合能源消耗總量包括复星旅文集團旗下所有Club Med度假村和三亞亞特蘭蒂斯(水樂園、C秀劇場、酒店、購物街、水族館)，但不包括复星旅文集團上海總部辦公樓的消耗量，該部分的消耗量將計入復星國際2019年ESG報告中披露。

水資源管理

我們堅持通過水循環利用、採用提高水資源利用效率的技術設備、改善客戶用水習慣等方式管控水資源的消耗。

水循環利用

循環利用水資源是我們最常用的節水手段。三亞亞特蘭蒂斯設立兩個雨水收集池，將收集的雨水用於酒店綠化區域的澆灌。由於Club Med的運營場所通常位於偏遠地點，我們從很早以前開始就通過鑽井或淡化(海水或含鹽地下水的淡化)等舉措，「生產」自身的用水。此外，夜間灌溉、重複使用經過處理的廢水等節水習慣深深根植在我們的文化中。我們在度假村始終倡導水資源的循環使用，尤其是擁有綠地空間的度假村幾乎將所有經過處理的水重新用於灌溉：39%的度假村(不包括滑雪度假村⁸)將其處理後的水用於灌溉，同時50%的度假村(不包括滑雪度假村)使用自有或購買的循環水進行灌溉。三亞亞特蘭蒂斯擁有當地政府頒發的海水取水證，因此我們還取用海水，並進行預處理淨化後在各用水區域使用。

節水設備與技術

我們使用先進的設備和技術，實現節水管理和洩漏偵測。Club Med度假村的設施和設備經過專門的設計，可以通過水龍頭的流量調節器、減壓器、節水沖洗、集中灌溉管理系統、滴灌等方式控制耗水量。此外，所有度假村還會定期開展維護作業，如修復供水的洩漏問題。2019年，Rio das Pedras(巴西)安裝了無水馬桶。除此之

⁸ 不包括滑雪度假村：不包括21座山地度假村

⁹ 取水：指利用取水工程或者設施直接從江河、湖泊或者地下等渠道取用水資源。

¹⁰ 地面覆蓋：使用幫助植物生長的護根物(枯樹葉、小樹枝或糞肥)覆蓋於植物周圍的土壤上。

外，專門為Club Med開發的Tech Care環境報告模塊使我們可以監控日常用水消耗量，也讓偵測供水網絡的洩漏情況變得更加容易。同時，我們在三亞亞特蘭蒂斯的水樂園安裝自來水管定期測漏(含二次供水)系統，實現漏水實時檢測與處理。2019年8月起，較系統安裝前，三亞亞特蘭蒂斯每天可節約用水500立方米。

改善用水習慣

在控制水耗量方面，用水習慣和升級設備與技術同樣重要。因此，我們環境政策的一個關鍵主題是向員工和客戶宣傳節水常識。我們連續十五年倡議全世界所有的Club Med客戶實行浴巾的重複使用。作為Green Globe認證要求的一部分，這項倡議經過不斷更新優化以提高其成效，同時倡議的內容也已延伸到套房中床上用品的重複使用上。

面臨水資源壓力地區的特殊舉措

我們經營的Club Med度假村往往位於氣候溫暖的濱海地區，因此位於水資源緊張或極度緊張地區度假村的取水⁹比例很高。截至2019年12月31日，我們在缺水地區的總取水比例為20%。

我們對缺水地區的水資源管理主要依賴於節約用水(選擇耐旱植被)、提高效率(僅提供植物需要的水量)、在有授權的情況下循環利用水資源，以及近年開始的雨水回收(毛里裘斯度假村和西西里島的Cefalu度假村分別於2015年和2018年起開始該項工作)。同時，我們與服務提供商簽訂的合同要求包含兩種內容：地面覆蓋¹⁰是強制性要求，我們需進行系統性調查，以確認在花園維護過程中減少水資源使用的可行性解決方案。我們亦持續監控花園維護的耗水量，以保證採取這類措施的成效。

報告期內，本集團水資源使用情況如下：

水資源消耗		
類別	使用量	單位
市政用水	5,507,865	立方米
地下水	2,865,494	立方米
地表水	435,990	立方米
外購循環再生水	74,960	立方米
飲用水 ¹¹	293,918	立方米
水資源消耗總量 ¹²	14,434,227	立方米
水耗密度(按入住房間計)	2.34	立方米/間
水耗密度(按床位接待能力計)	0.69	立方米/個
水耗密度(按收益計)	5.29	立方米/萬元收入人民幣
取用的海水	5,256,000	立方米

4.3 低碳減排

本集團不僅注重降低自身運營環節的資源消耗，也十分關注可能對全球自然環境帶來的影響。我們通過運用自身的資源和技能，對溫室氣體、廢水、廢棄物排放嚴格管理，盡可能減小對環境的影響。

溫室氣體管理

我們通過增加可再生能源的使用比例、採用多樣化的能源類型，管控運營過程中每一個細節，包括製冷氣體、食物、物流運輸的碳排放情況，從而減少我們的碳足跡。

多元化能源結構

Club Med度假村遍及6個大洲的22個國家和地區，因而我們充分利用了不同地區的地理和氣候條件，開發和使

用可再生能源。Club Med設立了增加可再生能源使用量，減少自身對化石燃料的依賴目標。我們不僅購買了有擔保的可再生能源，還為度假村配備了光伏面板和太陽熱能面板。在選擇可再生能源設備時，Club Med側重於高收益的成熟技術。

- 目前9%的度假村配備了光伏面板(2019年光伏面板達800平方米)，25%的度假村配備了太陽熱能面板(約3000平方米)，平均滿足了約20%的衛生熱水需求。
- 29%的度假村配有冷熱回收裝置(2017年為26%)。
- 25%的度假村安裝了熱泵(2017年為15%)。

溫室氣體減排舉措

除了使用能源產生的溫室氣體以外，我們也十分關注運營過程中其他產生溫室氣體的環節。我們針對全球Club Med度假村的以下運營環節開展溫室氣體減排管理：

物流和商品運輸



- 我們有一項本地化採購優先政策：86%的商品和設備採購自度假村所在的國家
- 我們將每個運營區域內度假村的交付工作集中到一個物流中心
- 2012年，我們將溫室氣體減排相關標準(新一代汽車、多式聯運貨物運輸、空運和海運的比例)納入至關鍵運輸指標
- 我們定期調查運輸供應商，以檢測他們對這類標準的遵守情況
- 我們與供應商合作開展集中包裝商品和減少包裝的計劃

GM和G.O的運輸政策



本集團並未對運輸採取與度假村核心業務相同的運營控制措施。但無論採取這些手段方法程度多麼有限，都是我們承擔的一種責任。Club Med致力於通過與具有環保責任意識的公司合作，為所有可通過火車抵達的度假村提供公路運輸的替代方案，嘗試最大化包機上座率，並通過鼓勵長時間停留減少對環境的影響。

製冷氣體



我們在歐非和北美地區引入了新一代的HFO(烯烴)氣體，其不僅在性能表現和安全特性上與HFC(氫氟烴)相近，最重要的是烯烴的GWP(全球增溫潛勢)較低，因而具有良好的環保屬性。2019年，23%的度假村使用了這類製冷氣體。

食品



2006年，Bio Intelligence Service對一座度假村進行的生命週期評估(LCA)顯示，食品相關所產生的二氧化碳排放量在度假活動中佔較大比例。因此，Club Med度假村通過宣傳素食和農業生態，或限制食品浪費的舉措，幫助減少碳排放量。

廢棄物分揀



廢棄物分揀循環對減少額外的二氧化碳排放起到一定的作用。我們開展分揀循環的廢棄物種類主要包括紙板、玻璃、烹調油脂、塑料和電池。

¹¹ Club Med度假村使用的由卡車運送的飲用水。

¹² 水資源消耗總量以立方米為單位進行合併，包括本集團度假村和三亞亞特蘭蒂斯的一切用水，無論是付費的還是免費的(北大亞度假村(中國)除外)。

碳排放抵消的相關信息和參與該計劃的邀請

自2008年起，Club Med依靠相關宣傳材料和網站上的信息，邀請GM了解和抵消與其旅行相關的碳排放。

自2013年起，Club Med滿足了法國監管機構關於將運輸相關的溫室氣體排放量告知客戶的要求。如果無法從運輸客戶的航空公司獲得該信息，Club Med就會將客戶信息提交給法國民航管理局(DGAC)，通過「生態計算器」的方式來獲取相關的溫室氣體排放量。

報告期內，本集團溫室氣體排放情況如下：

溫室氣體排放 ¹³		
類別	總量	單位
範疇一溫室氣體排放量	62,349	噸二氧化碳當量
範疇二溫室氣體排放量	170,585	噸二氧化碳當量
溫室氣體總排放量	232,934	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度(按入住房間計)	59.36	千克二氧化碳當量/間
溫室氣體排放密度(按床位接待能力計)	17.63	千克二氧化碳當量/個
溫室氣體排放密度(按收益計)	134.36	千克二氧化碳當量/萬元收入人民幣

廢棄物管理

本集團遵循《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》以及運營所在地的廢棄物相關法律、法規及標準，對運營中產生的一般廢棄物、餐飲廢油和少量有害廢棄物進行系統性的分類、處置與監測，通過回收利用減少廢棄物的排放。

一般廢棄物

本集團產生的一般廢棄物主要包括乾廢棄物、紙板、紙張、玻璃、陶瓷、木材、可生物降解的廢棄物、焚化填埋的其他垃圾等。在三亞亞特蘭蒂斯，我們對所有垃圾進行分類化處理。在Club Med，Green Globe的認證強化和加速了我們對廢棄物管理的改進工作，這其中包括：

- 通過採購(包裝最少化)和服務變更(消除部分獨立包裝)，從源頭上減少廢棄物的產生；
- 增加資源的重複利用率，減少一次性產品的使用量；
- 廢棄物分揀工作；
- 推廣廢棄物數據的定量監測；及
- 設定不可回收廢棄物的減量目標，致力於實現零廢棄物。



Club Med的「塑料再見」(Bye-Bye Plastics)計劃

「Bye-Bye Plastics」計劃發佈於2018年，我們致力於到2021年所有Club Med度假村酒吧、餐館和客房取消使用一次性塑料產品(包括吸管、餐具、便利設施等)。

- 到2019年底，全球度假村停用一次性吸管、杯子、馬克杯、餐盤、餐具和塑料盤(巴西的餐具除外)。66%的度假村已在2019年底實現了這一目標。
- 到2019年底，浴室中供應的沐浴露、洗髮水和護膚霜均使用大瓶裝盛(奢華型度假村提供的收藏品和巴西除外)。
- 到2020年底，客房內將不再供應一次性塑料配件和包裝；2020年5月開始，亞太地區度假村(針對營業的度假村)將按需為高級與豪華客房的住客提供一次性客房用品。
- 從2021年起，餐館和房間中供應的塑料水瓶將被逐漸替代。更具體而言，歐非地區的山區度假村自2019年夏季開始不再為徒步旅行者提供塑料水瓶。賓客抵達時，可以用房間中供應的水瓶在度假村的直飲水處取水。度假村的商店也供應可重複使用的水瓶。

¹³ 外購電力的溫室氣體排放量計算參照國際能源署(IEA)2017數據庫，其他來源的溫室氣體排放量計算均參照中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》。溫室氣體總排放量包括复星旅文集團旗下所有Club Med度假村和三亞亞特蘭蒂斯(水樂園、C秀劇場、酒店、購物街、水族館)，但不包括复星旅文集團上海總部辦公樓的排放量，該部分的溫室氣體排放量將計入復星國際2019年ESG報告中披露。

此外，Club Med與三亞亞特蘭蒂斯均通過日常管理與創新技術運用，減少自助餐服務中的食物浪費。在三亞亞特蘭蒂斯，我們每天根據住房率估算當日備菜量，提醒餐廳客人領取適量餐品，減少浪費。

Club Med管理食物垃圾的「視覺」(Vision) 技術

食物是不可避免的廢物來源之一，Club Med依靠在自助餐備餐方面60多年的經驗，設法將度假村的食物垃圾限制在每人每餐101克。

自2017年起，Club Med一直在部署Winnow解決方案，讓各團隊利用智能互聯的廢物箱測量和限制食物垃圾。目前許多亞太地區的度假村正在使用Winnow系統。2019年，Club Med和Winnow擴大了「Vision」技術的部署：該系統通過人工智能，逐漸學會識別食物和熟食，以便最大程度地減少食物浪費。

報告期內，本集團產生的廢棄物如下，其中Club Med收集到的一般廢棄物總量為18,803公噸，其中58%得到了回收再利用處理。

Club Med一般廢棄物			
類別	重量(公噸)	覆蓋率 ¹⁴	密度 ¹⁵ (千克／總酒店天數)
乾廢棄物(包裝、塑料、金屬)	4,177	60%	0.599
紙板	2,967	55%	0.459
紙張	919	22%	0.359
玻璃	1,171	93%	0.108
陶瓷	118	8%	0.122
木材	1,629	17%	0.8
可生物降解的廢棄物	1,441	41%	0.302
未分揀廢物	6,381	46%	1.200

三亞亞特蘭蒂斯一般廢棄物		
類別	重量	單位
乾廢棄物	59	公噸
紙板	70	公噸
紙張	0.0021	公噸
玻璃	4.5	公噸
陶瓷	2.7	公噸
可生物降解的廢棄物	126	公噸
焚化填埋的其他垃圾	81	公噸

¹⁴ 覆蓋率：指已統計對應數據的Club Med度假村數量佔全部Club Med度假村的數量。Club Med度假村涉及租賃與自營，部分租賃的度假村暫時無法納入Tech Care數據統計系統。我們將持續與業主保持溝通，推進數據統計系統的普及運用，並提升廢棄物管理覆蓋率。

¹⁵ 廢棄物密度＝廢棄物總量／總酒店天數(HDF)。總酒店天數指包括酒店客人入住、酒店內的員工居住在酒店、酒店淡季在內的所有天數。

餐飲廢油與有害廢棄物

作為Green Globe認證的一部分，Club Med承諾對所產生廢棄物採用相應的處理方式，並積極尋求新的解決方案：

- 所有度假村定期公開廢棄物的分揀、跟蹤和維持記錄工作；
- Green Globe認證流程涉及的新建度假村積極尋找有害廢棄物解決方案(如需要)，並指導客戶妥善處理具有潛在傳染性的廢棄物；
- 所有度假村只要有相應處理方式的有害廢棄物，其回收率均已穩定提高。

在三亞亞特蘭蒂斯，我們嚴格遵守HACCP政策執行餐飲廢油處置標準：廢棄油應專門存放，由管事部統一收集和清理，並交由政府部門統一回收再利用。

報告期內，本集團餐飲廢油與有害廢棄物排放情況如下：

Club Med餐飲廢油和有害廢棄物			
類別	重量(公噸)	覆蓋率	密度(千克／總酒店天數)
餐飲廢油	3,799	53%	0.609
有害廢棄物	933	14%	0.556

三亞亞特蘭蒂斯餐飲廢油		
類別	重量	單位
餐飲廢油	7.36	公噸

廢水管理

本集團遵循《中華人民共和國水污染防治法》以及運營所在地的廢水相關法律、法規及標準，嚴控污水處理環節，達到運營所在地當地政府污水排放標準後進行排放。Club Med一般會在位於偏遠地區或缺乏基礎設施的度假村，幫助當地建造水處理設施廠。此外，就避免污染土壤、地下水以及保護周圍的生態系統而言，我們在度假村通過實施系統性廢水處理、溢流管理、消除農藥以及使用經生態認證的維護和清潔產品，來預防污染。

在三亞亞特蘭蒂斯，我們執行嚴格的海水處理流程，杜絕使用任何化學品，以保障海水水質不受影響。我們總共產生3種排放水質：系統溢流水質為處理過的合格水質，直接排放進入海水預處理站的排放池；反沖洗排水水質排入海水預處理站的反沖洗收集池，進入下一步水處理環節；蛋分排水排入市政污水管網，進入市政污水站進行處理。其中，反沖洗排水經海水預處理站反沖洗收集池收集、沉澱後進行殺菌淨化處理，經過沉澱池沉澱處理後，由水處理循環泵提升至過濾砂缸進行處理，再由破缸進行處理，最後排入排放收集池。最終，我們將已處理合格的海水送至海上的排水口，並每週檢測排放池水質，確保其在標準範圍。

報告期內，本集團廢水排放情況如下：

廢水排放 ¹⁶		
類別	排放量	單位
廢水排放量	6,616,217	立方米
廢水排放密度(按入住房間計)	1.69	立方米/間
廢水排放密度(按床位接待能力計)	0.50	立方米/個
廢水排放密度(按收益計)	3.82	立方米/萬元收入人民幣

其他污染源管理

我們針對附屬公司不同的潛在污染源，實行不同的管控方式。Club Med高度重視以下污染源：



在三亞亞特蘭蒂斯，我們安裝廚房油煙淨化器處理廚房油煙廢氣，每季度開展油煙管道清洗，同時安裝政府部門物聯網油煙遠程監控系統，安裝完成至今廢氣排放全部達標。

4.4 關愛自然

我們注重保護大自然的生物多樣性和動物的身心健康。我們不僅因地制宜地將酒店和度假村的建設運營與當地的生態建設有機結合，還努力將這些知識和理念傳播給每一位客人。

¹⁶ 廢水數據根據取水量的90%進行計算，但不包括三亞亞特蘭蒂斯的海水。Club Med無法提供廢水排放的合併測量結果。Club Med唯一排放的水是室內廢水。用水管理由當地度假村負責，相關信息錄入「用水日誌」，日誌中匯總了技術數據、行政授權、物理、化學及細菌學分析、處理協議及監控、網絡變更等，但未進行合併。

生物多樣性保護

我們針對建設階段和運營階段的不同情況，開展生物多樣性保護工作，致力於創造人類與自然和諧相處的環境。

建設期間的生物多樣性保護

在Club Med度假村，我們在環境影響研究期間確定了敏感的棲息地。在項目建設期間，我們將研究中提及的影響緩和措施(修訂破足跡計劃等)納入考量。生態標準建設旨在使實踐系統化，其包含一個關於生物多樣性的具體章節，涉及以下主題：

- 環境影響和生物多樣性戰略研究
- 植被改變與恢復
- 綠色區域的差異化管理
- 本地動物的棲息地

Miches (多米尼加共和國) 的新建度假村

2019年，Miches (多米尼加共和國) 的新建度假村獲得了BREEAM建築認證。在施工期間，在施工現場被恢復的當地植物被放在一個苗圃中進行繁殖和再植。我們將施工區域的椰樹移走並重新種植，減少草地面積，並建造了一個天然泳池。

運營期間的生物多樣性保護

Club Med在運營期間的生物多樣性保護基於：

- 採購政策：2007年起實施的木材採購章程，2008年起實施的魚類採購章程，並要求增加有機食品和生態認證產品的採購量
- 提高客戶對探索和保護自然的意識
- 綠地空間管理政策，保護度假村內的瀕危物種，尤其是綠地空間的差異化管理
- 注重最敏感區域的生物多樣性，包括入侵物種、穩定性破壞物種和有害生物

三亞亞特蘭蒂斯「保護海洋環境、減少塑料垃圾」海洋環境日宣傳活動

2019年的海洋環境日，三亞亞特蘭蒂斯水族館的潛水員使用巨大橫幅，開展「保護海洋環境、減少塑料垃圾」宣傳活動，呼籲人們減少塑料製品的使用，保護我們的海洋家園。



動物關懷

我們注重動物的生理及心理健康，利用自身的資源與技術優勢，提供動物福利與關懷，滿足它們的自然需求並無微不至地照顧他們，幫助它們適應環境。

2018-2019年，Club Med參與並資助了世界鯨目動物保護聯盟(WCA)起草的第一份國際「野生鯨目動物觀察與互動活動監督」指南。在所有位於海龜築巢地點並與當地專家合作的度假村中，Club Med致力於通過保護巢穴、嚴防人為干擾和提高保護意識進行海龜保護。Club Med將不斷向員工提供海龜保護指南，並正確地使用指南。

Club Med還面向客戶開展關愛動物的主體化教育活動，包括清掃海灘「Clean up the beach」行動、海龜保護、探索MobiReef基地的海洋世界、水下軌跡體驗，動植物群山區徒步旅行，引導公眾積極參與動物保護活動。

CLUB MED度假村關愛動物主題活動

Club Med多個度假村正在開展清掃海灘「Clean up the beach」行動。在三個大洲的七個度假村中，通過在「非常重要的海龜」活動中發表指引來保護海龜。

在巴西和馬爾代夫，Club Med致力於珊瑚礁保護，並邀請GM幫助珊瑚植物的再植工作。

在Club Med卡尼島度假村的MobiReef基地探索海洋世界

從2017年起，Club Med卡尼島度假村與MobiReef合作致力於恢復珊瑚礁，也為GM提供探索美麗海洋世界的機會。MobiReef是一條由SM Solutions Marines開發，經法國環境部批准的水下浮潛通道。它通過為特定物種提供人工棲息地，促進海洋野生動物的發展和對海洋生物的保護，同時也是GM愉快地探索和了解海底世界的一種方式。自2018年起，LA CARAVELLE度假村（瓜德羅普島，法國）也使用了一個類似的「生物棚屋」人工避難設施，保護未成年的海洋物種。

海龜保護

我們為GM提供觀察海龜寶寶出生及其勇敢衝向大海之旅的機會，從而強化他們的海龜保護意識。

水下軌跡體驗
(卡尼島度假村)

動植物群山區徒步旅行
(L'ALPE D'HUEZ度假村，法國)

在三亞亞特蘭蒂斯，我們重點關注水族館與海豚灣的海洋動物，實時監測並努力提升飼養水質，配備專業的海洋哺乳動物醫療隊伍，採用One Earth Research and Conservation App (OERCA)海洋動物訓練與管理系統，保證海洋動物的生理與心理健康。

作為海南省首批海洋動物救助中心，我們在三亞亞特蘭蒂斯水族館和海豚灣不定期對受傷、擱淺的海洋動物(如鯨魚、海豚、鯊魚、鱈魚、海龜等)進行救治和護理。海洋動物們在經過專業獸醫和飼養專家的康復治療和訓練後，最終被放歸回大海。

嚴格監測水質 並提升飼養水水質

- 海豚灣獸醫服務團隊對水質監測數據進行實時分析整理，分析數據波動及異常情況，形成水質日報或週報。每天的數據會第一時間錄入OERCA系統，並形成報表。如果水質指標出現變化，工程水質部會第一時間得到通知，並迅速做出應對措施。

專業的海洋哺乳動物 醫療隊伍

- 海豚醫療隊伍有2名全職獸醫和1名獸醫顧問。全職獸醫每天早上會對所有的海豚進行體溫檢查，定期對海豚的血液、胃液、尿液、呼吸孔和糞便進行檢測，發現異常及時進行處理。獸醫顧問每個季度會到現場進行工作指導，不定期發送相關的海豚疾病治療案例給全職獸醫進行學習、參考

OERCA海洋動物訓練與 管理系統

- OERCA系統是專為海洋動物訓練與管理設計的管理系統，通過日常訓練師對於動物各項指標的上傳記錄自動分析動物的實際情況，從而給管理者和訓練師最客觀的數據。

保障海洋動物生理與 心理健康

- 提供高質量的海水和食物，制定挑選食物的標準操作流程，注重營養與熱量搭配，並使用供316L食品級的不銹鋼魚桶。
- 每天對動物環境區域進行嚴格的清潔消毒，訓練師每天兩次潛水檢查水池、排查隱患，確保安全
- 使用操作性條件反射的方式引導海洋動物，降低其心理壓力，並準備各種娛樂項目及社交項目，還原自然環境

快樂 ●
攜手共同成長



EVERYDAY IS
HOLIDAY

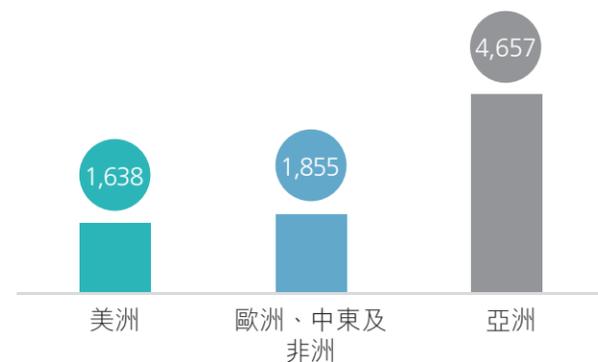
5.1 責任採購

本集團致力於創造全球生態系統和全球品牌，滿足每一個家庭對服務和體驗的需求，不斷提升供應商管理水平，攜手供應商共同探索可持續的商業模式，努力實現整個產業鏈的共贏，更好地為消費者提供環境友好和負責任的一站式旅遊解決方案。

供應商管理

針對集團總部、旅遊目的地及項目開發過程，我們制定了《复星旅文集團成本合約管理制度》《复星旅文集團開發管理中心招標採購作業指引》，持續加強對新供應商的准入管理，致力於選擇具備優秀潛質的供應商進入我們的供貨體系。我們已建立了嚴格的供應商入庫管理規範，通過考察、審批等流程嚴格控制供應商准入風險。截至2019年12月31日，我們在全球共擁有8,150家供應商，各供應商按地區劃分如下：

按地區劃分的供應商數量



本集團始終堅持陽光採購，重視對招標（採購）工作的全程監督。我們堅持事前預防，在招標公告中列明監管及投訴渠道；在招標過程中，通過數據分析、文件查重等手段，提高監管效能；同時，我們通過內控審計、多渠道信息收集來保證事後督查的長效機制，確保本集團供應鏈的廉潔與透明。我們亦每半年對供應商開展一次履約過程評估，每年年底綜合本年度和上一年度的評估結果開展供應商的評級工作，按照供應商合作程度及評估結果，將供應商分為戰略供應商、優秀供應商、良好供應商、合格供應商、不合格供應商和黑名單供應商。評估的維度包括成本、服務、質量、進度等方面，針對考核中發現的問題，我們會採取針對性的糾正和預防措施，並持續地跟進供應商的後續改進工作。若供應商連續兩年被評估為不合格或在採購和合作過程中存在誠信不佳或違反誠信約定函相關條款，將會被列為黑名單供應商，兩年之內禁止參與本集團的任何投標。

Club Med致力於與全球合作夥伴一起創建可持續供應鏈體系。在綠色環球認證的推動下，我們發佈了一份可持續採購章程，可通過以下網站進行下載：www.suppliers.clubmed.com。同時，我們負責任策略關注可持續發展的三大支柱：環境、社區和社會。我們還撰寫了關於木材和海鮮採購的章程（2006年的《木材章程》和2007年的《海鮮章程》），每年根據科學家的建議進行更新優化。我們優先採購經過認證的產品：17%的G.O衣物來源於有機棉（歐非地區），使用經認證的清潔產品和綠色能源，我們在服務過程中使用的目錄紙均通過FSC（森林管理委員會）或PEFC（森林認證體系認可計劃）認證（自2010年起FBS¹⁷和NMEA¹⁸市場達到100%），打印目錄紙也採用植物墨水等。

¹⁷ FBS指成熟的歐洲市場，包括法國、比荷盧和瑞士

¹⁸ NMEA指發展中的市場，包括歐洲（英國、德國、俄羅斯、意大利等）、非洲（南非等）和中東（以色列、土耳其等）

堅持採購無籠放養雞蛋

在Club Med，我們與行業中的其他公司一道致力於讓歐洲、巴西和美國（到2025年底）以及其他市場（到2027年底）的度假村實現完全採購無籠放養雞蛋（包括帶殼蛋、蛋液和蛋製品）。

同時，我們將無籠放養雞蛋的政策翻譯成所有主要語言，每年通過各語言報告持續公佈我們的工作進展和未來需要面對的潛在問題。

2019年底，我們在歐洲和毛里裘斯已經實現了100%無籠放養帶殼雞蛋的採購。我們希望繼續與供應商、民間團體和產業合作，不斷推動該項負責任採購持續、健康發展。



供應商溝通

我們致力於提升供應鏈透明度，與供應商建立充分尊重和溝通的關係，我們通過郵件和電話與供應商開展日常事務性溝通，並每年組織一次與供應商的年度高層交流，保障在合作過程中與供應商保持充分的交流，不斷優化合作模式。我們亦通過培訓等形式幫助供應商更好地成長，攜手為客戶提供更優質的產品和服務。

與供應商分享我們的CSR（企業社會責任）經驗

作為ICS（社會條款行動）的成員，Club Med不斷完善供應鏈的就業和人權相關政策，倡議和參與其他成員分享交流活動，並努力共享供應商審計工作經驗。

為了不斷改善設施方面的CSR問題，Club Med鼓勵需進一步改進的生產工廠的高級經理完成在線學習課程。例如，中國度假區供應商的高級經理在完成相應在線培訓模塊後，將獲得相關的認證。這表明他們願意通過接受相關條例和價值觀的培訓並相應調整他們的運營流程，以滿足我們的要求。

本地化戰略

我們一直致力於推進本地化戰略，通過加大業務的本地化設計、生產和採購，在不斷落實「當地元素」的同時，支持和推動我們運營所在地供應鏈的成長與發展。報告期內，為了持續培植本地化模式，Club Med在生產、供應產品、提供服務、在度假村所在的村莊舉辦文化活動和演出活動中，在同等質量/價格條件下優先選擇本地供應商，以此推動當地發展。

支持和發展地方農業：「綠色農民」(Green Farmer)計劃

由於部分度假村存在本地供應無法滿足其新鮮農產品需求的情況，Club Med決定不斷強化農產品網絡，從而在其運營所在地的經濟發展中發揮積極作用。從2008年開始，Club Med與非政府組織Agrisud合作，促進若干個度假村周圍農業和農業生態的發展。截至2019年底，Club Med已為4個國家的2,100多名受益人提供了支持，累計財務支持達85.3萬歐元，累計交付240多噸農產品。Club Med還為八個度假村周圍約500家的生產商提供了支持，其中包括MARRAKECH LA PALMERAIE（摩洛哥）、CAP SKIRRING（塞內加爾）、LA POINTE AUX CANONNIERS及愛必農（毛里裘斯）、RIO DAS PEDRAS及LAKE PARADISE（巴西）、巴厘島（印度尼西亞）和桂林（中國）。

2019年間：

- ✓ 在LA POINTE AUX CANONNIERS(毛里裘斯)及愛必儂，我們為選中的種植園主提供培訓活動，以逐步提高其農業生態產品的供應；
- ✓ 我們為RIO DAS PEDRAS(巴西)和桂林(中國)的家庭農場建立了相應的供應鏈；
- ✓ 與2018年相比，MARRAKECH LA PALMERAIE(摩洛哥)所銷售的農產品翻倍；
- ✓ 我們開始與CGEP (Clinton Giustra Enterprise Partnership)-Acesso合作探索通過本地採購支持多米尼加共和國小型生產商的方法；
- ✓ Club Med的「綠色農民」計劃是一項與非政府組織Agrisud合作管理，支持地方家庭農場發展的生態農業計劃，也是2019年聯合國「同一個星球」可持續旅遊峰會上展示的16個案例之一。

5.2 戰略合作

本集團致力於將FOLIDAY打造成為家庭休閒度假體驗的代名詞，將快樂和多元的旅遊和休閒概念融入全球家庭。同時，我們希望攜手合作夥伴，通過政企合作、校企合作等方式，共同打造中國文旅產業的國際競爭力。

攜手國家體育總局，支持中國冰雪運動發展

我們的多個Club Med度假村坐落於世界級的滑雪勝地，擁有優質的滑雪條件。近年來已成為接待中國高山滑雪隊、速度滑冰隊、雪橇隊集訓的重要場所。報告期內，中國速度滑冰隊和中國雪橇隊依托Club Med在訓練場館、居留許可證申辦、交通、基地保障等方面的綜合配套和專業支持，在Club Med VALMOREL CHALETS和Club Med VITTEL ERMITAGE入駐集訓。作為中國滑雪協會的重要合作夥伴，Club Med始終積極配合中國雪上項目歐洲訓練，通過整合阿爾卑斯山地區20多個度假村的有效資源，全力支持中國滑雪運動員在Club Med法國阿爾卑斯山地區的訓練工作。此外，我們協助中國國家體育總局推動歐洲基地和競技人才隊伍建設，為北京冬奧會備戰參賽提供堅實的人才儲備，以進一步推動中國冰雪運動的發展。



加強校企合作，助推產教融合

報告期內，三亞亞特蘭蒂斯與海南經貿職業技術學院合作開展三亞亞特蘭蒂斯駐店教學班。該教學班成員與三亞亞特蘭蒂斯簽定正式勞動合同，享受與正式員工同等的培訓、薪資、年假等福利待遇。該班將採用「駐店教學、校企合一、工學交替」、理論教學與崗位實踐同步進行的特色辦學模式，精準落實校企深入合作的原則。此次合作也是海南省教育廳首次獲批的駐店教學班，在校企合作中，具有里程碑的意義。

發揮示範作用，提升就業能力

依據2019年海南省人力資源和社會保障廳發佈的《關於印發海南省就業見習管理暫行辦法》的通知，三亞亞特蘭蒂斯榮評為就業見習示範基地。截至2019年12月31日，在三亞亞特蘭蒂斯畢業實習生近300人。我們將充分發揮見習示範基地典型示範帶動作用，做到對高校畢業生有規劃、有管理、有成效，不斷助推高校畢業生提升就業能力，為促進高校畢業生就業創造更好的條件和更多的扶持。

快樂 ●
貢獻美好社會



6.1 社會公益

本集團致力於與社會共享發展，通過創新和協作的方式為運營地所在國家、地區及社區解決經濟、環境及社會問題，聯合更多社會力量，創造更大社會影響力，讓更多人通過全球公益、共享全球快樂。報告期內，本集團在全球公益項目投入318萬元，公益活動累計投入總小時數達到13,229小時。

業務單元	公益活動人力投入 總小時數(小時)
Club Med	11,473
三亞亞特蘭蒂斯	285
FOLIDAY旗下復遊城、泛秀、托邁酷客、迷你營、復遊旅行	1,471

我們的三亞亞特蘭蒂斯和Club Med在響應复星旅文公益事業理念的基礎上，努力實現從公益實踐者到引領者的轉變邁進，圍繞著社區可持續發展、員工志願活動、健康扶貧、教育扶貧等形式開展多樣的公益活動，多方面回饋社會，為更多人創造快樂生活。

教育計劃：支持地方學校的長期倡議項目

Club Med實施了教育計劃，通過翻新建築物、贊助教學設施及用品、提供替代教育師資以滿足地方學校老師進行為期一周或兩周的集體休假計劃等方式，不斷支持地方學校和相關組織的長期倡議項目。

- 在體育學校的學生每周都會被邀請到度假村中，在G.O或當地專業教育人員的帶領下充分使用設施，開展體育運動。
- 對於GM的子女以及Club Med度假村本地的兒童，我們設立了「來自世界各地的朋友」計劃，通過創意工坊、藝術表演或體育活動不斷促進相互的文化交流。2019年，全世界共11個度假村部署了這項計劃，參與的兒童超過3,000人，其中包括約1,200名當地兒童。



「星公益」鄉村公益成長體驗營

「星公益」青少年成長體驗項目是由复星旅文聯合上海市复星基金會共同打造的公益成長體驗活動，旨在帶領城市的學生真正深入廣大偏遠地區。報告期內，我們聯合哈哈炫動衛視、「哈哈公益專項基金」共開展兩期「星公益·哈炫」活動，結合大型健康扶貧「鄉村醫生」項目，共開展一期「星公益·扶貧」活動。我們通過愛心捐贈活動、鄉村衛生習慣調查、親手為村醫們準備晚餐、學習野外求生技巧及STEAM課程、原生態文化體驗等形式，給青少年帶來一次非凡的成長之旅。我們希望以愛為家，用「幸福」做籬笆，用更多的力量關注中國家庭兒童成長，為培養中國孩子的愛心和愛商而努力！



「與愛同行」C秀助力兒童公益

報告期內，本集團旗下C秀圍繞著殘疾兒童、留守兒童開展了多次公益活動。兒童節期間，C秀在三亞市殘疾人聯合會的支持下，邀請近百位俄羅斯籍聽力障礙兒童共同欣賞表演秀，並結合「愛護藍色家園，保護海洋環境」公益活動，實現娛樂與公益的完美結合，讓聽力障礙的兒童充分感受社會的溫暖。此外，C秀還與三亞救助站共同開展留守兒童公益行活動，為父母和孩子提供了一個深入溝通和交流的機會。我們希望通過這樣的公益活動，讓每個孩子在價值觀形成過程中感受到愛的力量，並能夠將這顆公益之心接力傳播。



「鄉村醫生」健康扶貧公募項目

參與扶貧，是公益慈善也是責任擔當。三亞亞特蘭蒂斯作為三亞旅遊3.0時代的標桿項目，在收穫掌聲和榮譽的同時，也切實履行社會責任，助力當地社區的發展。報告期內，三亞亞特蘭蒂斯攜手復星基金會、中國人口福利基金會，正式啟動鄉村醫生健康扶貧公募項目。從2019年4月28日起，三亞亞特蘭蒂斯的訪客和下榻賓客，可於到訪期間自願捐贈人民幣5.17元(諧音「我一起」)，該金額將用於支持鄉村醫生健康扶貧項目，通過為貧困地區培養並留住合格鄉村醫生，提升我國基層醫療衛生服務能力和可及性，從而減少因病致貧、因病返貧，助力國家脫貧攻堅和「健康中國2020」戰略。



鄉村醫生健康扶貧項目周年展在三亞亞特蘭蒂斯舉行



三亞亞特蘭蒂斯助力重症肌無力患者小朋友實現看海願望



帶康康小朋友參觀水族館

2019年8月19日，三亞亞特蘭蒂斯牽手上海願望成真慈善基金會為重症肌無力患者康康小朋友策劃，在他今年生日的時候實現看海願望。在與志願者及醫護人員進行充分溝通、保證康康安全的基礎上，三亞亞特蘭蒂斯設計了最大限度能實現康康生日願望的一系列活動：如參觀水族館、沙灘漫步、挖螃蟹、海獅拍照及在奧西亞諾海底餐廳安排以海洋為主題的生日晚宴等。



為康康小朋友慶祝生日

「這是我第一次看見大海，感覺大海很寬很藍看不到邊際，海風很涼爽，我也特別喜歡水族館裡的魔鬼魚和白鯨，它們好可愛！」康康激動地說道。未來，三亞亞特蘭蒂斯將繼續釋放公益熱情，切實履行社會責任，給社會和大家帶來更多快樂！

6.2 文化保護

本集團將文化底蘊和文化遺產作為培育文化個性的源泉和根脈，在全球化的發展進程中，我們持續加強對文化生態的保護和改善，在提供高品質度假體驗的同時，充分深挖當地文化故事、感知傳統文化記憶，將FOLIDAY文化與當地文化有機結合，以更開放的姿態擁抱文化、以更快樂的方式分享文化。

「一帶一路」文化輸出

本集團致力於全球化佈局，我們不僅要具備國際視野，更要把中國優秀的傳統文化對外輸出。我們重點關注「一帶一路」沿線國家在旅遊休閒產業的投資機會，包括意大利、葡萄牙、希臘和土耳其等歐洲國家，以及泰國、越南、馬來西亞和印度尼西亞等東南亞國家，通過复星旅文現有平台，吸引更多的國外客源；同時也將全球更多優質旅遊目的地和旅遊度假產品介紹給中國廣大消費者。通過結合「一帶一路」的重大歷史機遇，我們再次肩負起文化輸出的重大責任。

民族文化保護

本集團在資產開發過程中，堅持以保護當地傳統文化為基本原則，走可持續發展之路。在世界文化遺產麗江古城的項目中，我們引入「保護&發展」的共生模式，以水生生態保護為前提，以文化傳承為導向，打造新生態新理念下的多元化國際休閒度假片區。在前期建築風格選擇上，我們引入圍合式的院落建築，採用具有納西族風格的建築形態和建築材料，並在後續運營中引入具有納西民族特色的餐飲、手工藝品，不斷把具有納西族文化符號的民間藝術和民間工藝推向世界。

當地文化發展

我們充分尊重當地文化發展的內在肌理，並在保留中尋求創新，不斷培育當地文化個性和特色，讓全球公民共享當地文化記憶和文化故事。報告期內，我們旗下附屬公司愛必儂深挖當地文化價值，把歷史形成的物質文化、制度文化和精神文化不斷融入時代的發展潮流，防止強勢文化的同化、低俗文化的污染和流行文化的沖淡，保持城市「文化植被」的生態平衡。

編排地方文化「馬生篤學」表演



主題研學遊(地方非遺手作)



古宅旗袍秀



父親節感恩長桌宴(地方非遺美食)



6.3 公共衛生

提升公共衛生事件應急能力

本集團始終關注公共衛生，我們嚴格遵循各運營所在地的公共衛生相關的法律法規，制定並實施《复星旅文公共場所衛生管理制度》《复星旅文傳染病防治管理程序》《复星旅文突發事件處置及報告管理制度》等多項管理制度，開發配套培訓材料，並對各企業開展了公共衛生現場審核，不斷提高公共衛生管理水平，提高全球化背景下公共衛生突發事件的應急能力，保障遊客健康的實際需求。



公共場所衛生培訓



傳染病防控培訓

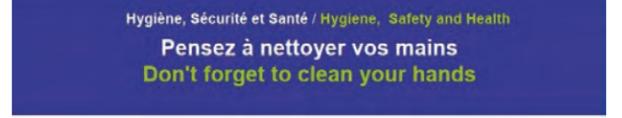
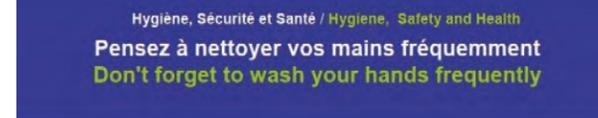
Club Med十分重視對公共衛生事件的預防。我們為度假村發生的重大事故或事件提供24小時旅行緊急援助和疏散援助服務。為了踐行我們的健康戰略，Club Med還成立了一個科學委員會，該委員會包含了Club Med在可能面臨挑戰的各領域專家，這些領域包括：傳染病和熱帶疾病、兒科、運動和創傷、食品衛生、國際醫療援助、醫療心理緊急情況和健康危機管理。

Club Med自2000年起對急性腸胃炎進行監控，以保障賓客健康



Club Med行動計劃

Club Med制定並實施了一項降低急性腸胃炎在度假村傳播風險的行動計劃。該計劃包括預防性舉措（使用肥皂洗手，在度假村、餐廳入口等處分發酒精凝膠）、展示法國腸胃炎案例的相關信息、為地毯和其他人流量大的區域消毒，以及增加桌子等常見設施設備的清潔工作。



Club Med的「勤洗手」宣傳海報



Club Med在2019年組織了消化紊亂管理主題的醫生研討會



報告期內，本集團旗下Club Med亞布力度假村發生一起諾如病毒事件。事情發生後复星旅文集團總部層面設置了EHSQ部門，負責集團旗下各子公司和項目安全健康衛生以及客戶服務監督管理工作。同時Club Med調整亞太區總部的管理結構，成立專職安全衛生部門，直接向亞太區聯席CEO匯報，並在度假村設置一名衛生經理具體負責食品安全、公共衛生等管理。此外Club Med還聘請專業的第三方公司對食品安全、公共衛生等定期進行專項檢查和審計，進一步為度假村安全運營提供保障。

抗擊新型冠狀病毒肺炎

在新型冠狀病毒肺炎疫情中，本集團始終心繫疫情一線，持續助力打贏這場「防疫攻堅戰」。

啟動全球調配醫療物資計劃

Club Med通過其全球採購渠道籌集抗疫物資，其中採購31,000隻口罩和28,000件醫用防護服支援武漢；並攜手



复星旅文透過全球物資渠道為疫區調配防疫物資

复星基金會和其他企業及基金會共同捐助45,500件物資抵達意大利。三亞亞特蘭蒂斯通過复星基金會向三亞捐贈共四批醫療物資，調度貨運專機送抵三亞，總共捐贈醫用防護服1,400件，防水防護服3,800件，N95型口罩約6,800隻，支援三亞的抗擊疫情戰場；同時三亞亞特蘭蒂斯協調籌集了一批防護用品，用於派發給棠岸項目在住業主及住戶，公司負責人親自上門為棠岸70餘戶在住業主單獨派發口罩及消毒洗手液。太倉復游城項目公司調配100件醫用防護服、200件防水防護服，5,000隻醫用口罩、4,000副醫用外科手套，用於支援太倉新冠肺炎疫情防控，交付太倉市人民政府。麗江復遊城項目公司通過复星基金會向麗江捐贈共五批醫療物資，總共捐贈醫用防護服2,400件，醫用口罩3,800隻，並以最快的速度交付麗江政府相關部門，支援麗江的抗擊疫情戰場。截至2020年3月11日，复星旅文透過法國、意大利及希臘渠道已累計募集20多萬件醫療物資，支援一線抗疫。



啟動度假村疫情防控措施

疫情發生後，我們非常關注員工和客戶的安全和健康，在Club Med、三亞亞特蘭蒂斯、愛必儂等酒店度假村裡第一時間啟動疫情防控專項預案，迅速實施了測溫、通風、消毒、食品安全等升級措施。此外，我們還迅速啟

動了改期或取消旅遊服務的客戶關懷計劃，並暫停一部分度假村及旅遊目的地的一部分度假設施的營業，以保障客戶和員工的健康安全和服務體驗。

我們的全球員工也自發組織起來，從全球各地採購相關醫療物資幫忙抗擊新型冠狀病毒肺炎，以實際行動，為早日打贏這場疫情防控阻擊戰貢獻力量。



Club Med北海道Tomamu度假村為中國加油

附錄1 复星旅文適用法律法規及內部政策清單

適用本集團的主要運營所在地法律法規

《中華人民共和國公司法》
《中華人民共和國審計法》
《企業管治守則》
《中華人民共和國專利法》
《中華人民共和國商標法》
《中華人民共和國網絡安全法》
《中華人民共和國消防法》
《中華人民共和國食品安全法》
《中華人民共和國消費者權益保護法》
《中華人民共和國網絡安全法》
《中華人民共和國環境保護法》
《中華人民共和國環境影響評價法》
《中華人民共和國環境保護稅法》
《中華人民共和國節約能源法》
《中華人民共和國水污染防治法》
《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》
《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》
《城市房地產管理法》
《建設項目環境保護管理條例》
《建設項目竣工環境保護驗收管理辦法》
《中華人民共和國水生野生動物保護實施條例》
《營業性演出管理條例》
《旅行社條例(2017修訂)》
《旅館業治安管理办法》
《公共場所衛生管理條例》
歐盟《通用數據保障條例》
《法國刑法典》
《法國旅遊法典》
《歐盟通用食品法》
《法國消費者法典》
《法國鄉郊和海洋捕撈法典》
《法國公共衛生法典》
《法國環境法典》
《法國環境憲章》
巴西第9,782/1999號聯邦法律
巴西第6,437/1977號聯邦法律
巴西第8,080/1990號聯邦法律

巴西消費者保護法(第8.078/90號法律)
巴西互聯網法及其法令(第12.965/14號法律及第8.771/16號法令)
巴西聯邦憲法
巴西勞工法
巴西清潔公司法
馬爾代夫旅遊法(第2/99號法律)
馬爾代夫旅遊度假村消防安全標準法規(第2015/R-43號法規)
馬爾代夫環境保護及保存法(第4/93號法律)
馬爾代夫防止貪污法(第2/2000號法律)
馬爾代夫商業登記法(第18/2014號法律)
馬爾代夫公司法(第10/96號法律)
馬爾代夫就業法
馬爾代夫企業利得稅法(第5/2011號法)
馬爾代夫商品及服務稅法(第10/2011號法)
《美國法典》第49章第41712條
《美國聯邦法規》第14章第399.80條
《美國聯邦法規》第14章第399.83條
《美國聯邦法規》第14章第399.84條
《美國聯邦法規》第14章第380條
《美國聯邦法規》第14章第399.85條
《美國聯邦法規》第14章第399.88條
《美國聯邦法規》第14章第399.89條
《美國聯邦法規》第14章第257部條
《美國聯邦法規》第14章第382.9條

本集團主要的內部政策

《公司章程》
《全面風險管理指引(試行)》
《廉政風險評估暨紅、黃、綠燈管理辦法》
《廉潔從業管理規定》
《公務活動收受禮金禮品管理辦法》
《反洗錢工作指引》
《反舞弊管理規定》
《舉報人、證人保護和獎勵辦法》
《复星旅游文化集團環境、健康和安全(EHS)政策》
《复星旅文EHSQ績效指標管理制度》
《复星旅文集團環境健康安全責任制》
《复星旅文食品安全管理制度》
《复星旅文客戶服務與產品質量監督管理規定》

- 《复星旅文集团客戶服務禮儀規範指南》
- 《复星旅文信息安全管理規定》
- 《復游會管理章程》
- 《复星旅文集团員工手冊》
- 《复星旅文集团招聘面試及錄用管理規定》
- 《复星旅文薪酬及福利管理規定》
- 《复星旅文集团考勤與假期管理規定(試行)》
- 《复星旅文集团認可計劃》
- 《复星旅文集团績效管理規定》
- 《复星旅文集团獎懲管理規定》
- 《2019年复星旅文集团年度評優辦法》
- 《空中設備操作手冊》
- 《复星旅文集团成本合約管理制度》
- 《复星旅文集团開發管理中心招標採購作業指引》
- 《复星旅文公共場所衛生管理制度》
- 《复星旅文傳染病防治管理程序》
- 《复星旅文突發事件處置及報告管理制度》

附錄2 复星旅文Club Med度假村全球運營地點清單

我們截至2019年12月31日經營的度假村如下：

編號	村名稱	床位數目	開業時間 ⁽¹⁾	房間數目	星級 ⁽²⁾	位置	開業年份 ⁽³⁾	類型	經營模式 ⁽⁴⁾
歐非中東									
1	AGADIR	843	全年	374	3	摩洛哥	1967	陽光	租賃
2	AIME LA PLAGNE	528	季節性	240	3	法國	1989	山地	租賃
3	ALBION	618	全年	260	5	毛里裘斯	2007	陽光	租賃
4	ALBION VILLAS	186	全年	27	5	毛里裘斯	2010	陽光	租賃
5	ARCS EXTREME	590	季節性	284	3	法國	1980	山地	租賃
6	ARCS PANORAMA	968	雙季	433	4+5	法國	2018	山地	租賃
7	BODRUM	502	季節性	242	4	土耳其	1995	陽光	管理
8	CAP SKIRRING	415	季節性	205	4	塞內加爾	1973	陽光	擁有
9	GRAND MASSIF SAMOENS MORILLON CHALETS	59	雙季	11	5	法國	2019	山地	租賃
10	CEFALU	645	全年	322	5	意大利	2018	陽光	租賃
11	CERVINIA	464	季節性	199	4	意大利	2001	山地	租賃
12	CLUB MED 2	377	全年	184	5	歐洲及加勒比海	1992	陽光	擁有
13	DA BALAIA	798	季節性	389	4	葡萄牙	1986	陽光	租賃
14	DJERBA LA DOUCE	1,070	季節性	520	3	突尼斯	1975	陽光	租賃
15	GRAND MASSIF SAMOENS MORILLON	941	雙季	420	4	法國	2017	山地	租賃
16	GREGOLIMANO	974	季節性	460	4	希臘	1978	陽光	擁有
17	KAMARINA	1,632	季節性	686	3	意大利	1981	陽光	租賃
18	KEMER	939	季節性	463	3	土耳其	1977	陽光	擁有
19	LA PALMYRE ATLANTIQUE	1,169	季節性	404	3	法國	2003	陽光	租賃
20	LA PLAGNE 2100	590	季節性	339	4	法國	1990	山地	租賃
21	LA POINTE AUX CANONNIERS	873	全年	393	4	毛里裘斯	1973	陽光	租賃
22	L'ALPE D'HUEZ	996	雙季	450	4	法國	2019	山地	租賃
23	MARRAKECH LA PALMERAIE	870	全年	356	4+5	摩洛哥	2004	陽光	租賃
24	OPIO EN PROVENCE	910	全年	429	4	法國	1989	陽光	租賃
25	PALMIYE	1,777	季節性	722	4	土耳其	1988	陽光	管理
26	PEISEY-VALLANDRY	730	雙季	281	4	法國	2005	山地	租賃
27	PRAGELATO	720	雙季	273	4	意大利	2012	山地	租賃
28	SAINT-MORITZ ROI SOLEIL	599	季節性	304	4	瑞士	1963	山地	租賃
29	SANT'AMBROGGIO	729	季節性	290	3	法國	1971	陽光	租賃
30	SERRE-CHEVALIER	991	雙季	349	3	法國	2001	山地	租賃
31	TIGNES VAL CLARET	498	季節性	228	4	法國	1975	山地	租賃
32	VAL D'ISERE	557	季節性	275	4+5	法國	1978	山地	租賃
33	VAL THORENS	776	季節性	384	4	法國	2014	山地	租賃
34	VALMOREL	905	雙季	416	4+5	法國	2011	山地	租賃
35	VALMOREL CHALETS	311	雙季	59	5	法國	2011	山地	租賃
36	VITTEL ERMITAGE	194	季節性	104	4	法國	1973	陽光	租賃
37	VITTEL LE PARC	827	季節性	363	3	法國	1973	陽光	租賃
38	YASMINA	812	季節性	343	4	摩洛哥	1969	陽光	租賃

編號	村名稱	床位數目	開業時間 ⁽¹⁾	房間數目	星級 ⁽²⁾	位置	開業年份 ⁽³⁾	類型	經營模式 ⁽⁴⁾
美洲									
1	CANCUN YUCATAN	1,316	全年	502	4+5	墨西哥	1976	陽光	擁有
2	COLUMBUS ISLE	536	全年	236	4	巴哈馬	1992	陽光	擁有
3	米切斯	725	全年	270	5	多米尼加共和國	2019	陽光	租賃
4	IXTAPA PACIFIC	793	全年	296	4	墨西哥	1981	陽光	擁有
5	LA CARAVELLE	701	全年	328	4	法國(瓜德羅普島)	1974	陽光	租賃
6	LAKE PARADISE	968	全年	377	4	巴西	2016	陽光	租賃
7	LES BOUCANIERS	646	全年	291	4	法國(馬提尼克島)	1969	陽光	擁有
8	蓬塔卡納	1,739	全年	631	4+5	多米尼加共和國	1981	陽光	擁有
9	里奧達斯佩德拉斯	823	全年	379	4+5	巴西	1988	陽光	擁有
10	SANDPIPER	1,001	全年	307	4	美國	1987	陽光	擁有
11	TRANCOSO	595	全年	250	4	巴西	2002	陽光	擁有
12	TURQUOISE, TURCS & CAICOS	582	全年	291	4	特克斯和凱科斯群島	1985	陽光	租賃
亞太地區									
1	峇里島	902	全年	393	4	印尼	1986	陽光	擁有
2	北大壺	458	季節性	176	4	中國	2016	山地	管理
3	民丹島	656	全年	308	4	印尼	1996	陽光	租賃
4	珍拉丁海灘	679	全年	297	4	馬來西亞	1979	陽光	擁有
5	CLUB MED JOYVIEW安吉度假村	810	全年	300	4	中國	2018	JoyView	管理
6	CLUB MED JOYVIEW黃金海岸	780	全年	298	4	中國	2018	JoyView	管理
7	桂林	847	全年	350	4	中國	2013	陽光	管理
8	石垣島	585	全年	181	4	日本	1999	陽光	租賃
9	卡尼島	584	全年	272	4+5	馬爾代夫群島	2000	陽光	租賃
10	卡尼島翡諾島別墅	104	全年	52	5	馬爾代夫群島	2015	陽光	租賃
11	普吉島	799	全年	340	4	泰國	1985	陽光	擁有
12	北海道SAHORO	659	季節性	208	4	日本	1988	山地	租賃
13	三亞	957	全年	384	4	中國	2016	陽光	管理
14	北海道TOMAMU	964	雙季	341	4	日本	2018	山地	管理
15	亞布力	697	季節性	279	4	中國	2010	山地	管理
16	CLUB MED JOYVIEW北京延慶度假村	772	全年	307	4	中國	2019	JoyView	管理

附註：

(1) 全年度假村全年開放。季節性度假村於每年的夏季或冬季開放。雙季度假村於每年的夏季和冬季開放。

(2) 「3」：三星級度假村

「4」：優質四星級度假村

「4+5」：具有五星級空間的四星級度假村

「5」：五星級豪華度假村、別墅及小木屋以及Club Med 2遊輪，現統稱為Exclusive Collection

(3) 這包括重新開業的年份。

(4) 除另有所述者外，我們全資擁有下述自持經營模式下的度假村的物業控股公司。

附錄3 复星旅文Green Globe認證清單¹⁹

編號	歐洲	編號	亞太地區	編號	北美洲
1	Aime la Plagne (法國)	22	桂林(中國)	41	La Caravelle (瓜德羅普島)
2	Arcs Panorama (法國)	23	峇里島(印尼)	42	Les Boucaniers (馬提尼克島)
3	Grand Massif-Samoens (法國)	24	民丹島(印尼)	43	Ixtapa Pacific (墨西哥)
4	La Palmyre-Atlantique (法國)	25	珍拉丁海灘(馬來西亞)	44	Cancun Yucatan (墨西哥)
5	La Plagne 2100 (法國)	26	普吉島(泰國)	45	蓬塔卡納 (多米尼加共和國)
6	Opio-en-Provence (法國)	27	石垣島(日本)	46	Sandpiper Bay (美國)
7	Peisey-Vallandry (法國)	28	北海道SAHORO (日本)	47	Turkouise (Turke & Caicos)
8	Serre Chevalier (法國)	29	卡尼島(馬爾代夫)		非洲
9	Tignes Val Claret (法國)	30	Finolhu (馬爾代夫)	48	Agadir (摩洛哥)
10	Val d'Isère (法國)	31	Tomamu (日本)	49	Cap Skirring (塞內加爾)
11	Valmorel (法國)		中東	50	Djerba la Douce (突尼斯)
12	Chalets de Valmorel (法國)	32	La Plantation d'Albion (毛里裘斯)	51	Marrakech la Palmeraie (摩洛哥)
13	Val Thorens Sensations (法國)	33	Villas d'Albion (毛里裘斯)	52	Yasmina (摩洛哥)
14	Vittel Ermitage (法國)	34	Bodrum Palmiye (土耳其)		
15	Vittel Le Parc (法國)	35	Kemer (土耳其)		
16	Cefalu (意大利)	36	La Pointe aux Canoniers (毛里裘斯)		
17	Da Balaia (葡萄牙)	37	Palmiye (土耳其)		
18	Gregolimano (希臘)		南美洲		
19	Kamarina (意大利)	38	Lake Paradise (巴西)		
20	Pragelato (意大利)	39	Rio das Pedras (巴西)		
21	St Moritz (瑞士)	40	Trancoso (巴西)		

¹⁹ 本集團2019年新開業的四間度假村未納入Green Globe認證統計範圍，本集團經營的郵輪亦不在該認證統計範圍。

附錄4 香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

一般披露及關鍵績效指標		2019環境、 社會與管治報告
A. 環境		
層面A1：	排放物	
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4. 快樂●點讚綠色地球
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	4.3 低碳減排
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.3 低碳減排
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.3 低碳減排
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.3 低碳減排
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	4.3 低碳減排
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	4.3 低碳減排
層面A2：	資源使用	
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	4.2 資源使用
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.2 資源使用
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	4.2 資源使用
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	4.2 資源使用
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	4.2 資源使用
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。	本集團業務不涉及包裝材料的使用。
層面A3：	環境及天然資源	
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	4.1 環境管理 4.4 關愛自然
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	4.1 環境管理 4.4 關愛自然

一般披露及關鍵績效指標

2019環境、 社會與管治報告

B · 社會

層面B1：	僱傭	
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3. 快樂●多元文化共融
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	3.1 多元僱傭
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	報告期內，本集團的僱員總流失率為18.18%。按性別劃分的僱員流失率： 男性：19.58%； 女性：15.78% 按年齡組別劃分的僱員流失率： 18-30歲：22.82%； 31-40歲：17.02%； 41-50歲：12.45%； 51歲及以上：13.67% 按地區劃分的僱員流失率： 亞洲：19.41%； 歐洲：14.55%； 非洲：11.08%； 北美洲：21.62%； 南美洲：29.53%； 大洋洲：16.00%

一般披露及關鍵績效指標		2019環境、 社會與管治報告
層面B2：	健康與安全	
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3.4 職業健康
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	3.4 職業健康
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	報告期內，本集團員工因工傷共損失工作日444.12天。
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	3.4 職業健康
層面B3：	發展及培訓	
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	3.3 員工發展
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	3.3 員工發展
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	3.3 員工發展
層面B4：	勞工準則	
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3.1 多元僱傭
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.1 多元僱傭
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	3.1 多元僱傭
層面B5：	供應鏈管理	
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5.1 責任採購
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目。	5.1 責任採購
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	5.1 責任採購

一般披露及關鍵績效指標		2019環境、 社會與管治報告
層面B6：	產品責任	
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤、私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	2. 快樂•全球度假生活
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本集團並未涉及產品回收程序。
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.3 貼心服務
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	2.4 智能科創
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	2.2 安全保障
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	2.3 貼心服務
層面B7：	反貪污	
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	1.3 企業管治
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	1.3 企業管治
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1.3 企業管治
層面B8：	社區投資	
一般披露	有關以參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	6. 快樂•貢獻美好社會
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	6.1 社會公益 6.2 文化保護 6.3 公共衛生
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	6.1 社會公益 6.2 文化保護 6.3 公共衛生

附錄5 詞彙定義

水族館	三亞亞特蘭蒂斯的失落的空間水族館
水資源緊張或極度緊張地區	可隨意利用的淡水資源稀缺的地區
三亞亞特蘭蒂斯	我們設於中國海南省三亞海棠灣國家海岸的旅遊目的地
審核委員會	董事會審核委員會
床位接待能力	酒店開放運營期間的可用床位數量(不考慮實際入住量)，床位接待能力=可用床位數量×酒店開放運營的天數
董事會	本公司董事會
Casa Cook	Thomas Cook旗下一個屢獲殊榮的精品酒店品牌，專注於設計美學、高質量餐飲，為客人打造舒適幸福的體驗
Check Safety First	Check Safety First集團在全球酒店實施風險管理系統和軟件，以確保客人的安全，只有當酒店擁有持續高的風險管理水平時，才可受邀成為其成員
Club Med	Club Med SAS(前稱Club Méditerranée SA)，為於1957年11月12日在法國註冊成立的簡單合股公司(société par actions simplifiée)，並為本公司非全資附屬公司
Cook's Club	Thomas Cook旗下一個海灘酒店品牌，該系列酒店以摩登時尚的設計，為新一代的旅行者帶來活潑有趣的度假氛圍
快樂數字化	Club Med的數字化措施，藉此我們使用數字解決方案來改善客人及僱員的體驗，同時使技術易於掌握且緊貼用戶需要
董事	本公司董事
歐非中東	歐洲、中東及非洲，就我們而言亦包括土耳其
Europ Assistance	優普援助，一家旅行援助業務服務提供商，總部位於法國
FBS	成熟的歐洲市場，包括法國、比荷盧和瑞士
FOLIDAY	我們的全球生態系統，包括我們在商業上相互關連的業務，提供一系列旅遊及休閒相關服務
復游會	我們在中國的會員系統，其管理及營運向FOLIDAY生態系統內的會員及客戶提供的服務及活動

復星國際	復星國際有限公司，一家在香港註冊成立的有限公司，其股份於主板上市(股份代號：0656)，為我們其中一名控股股東
弗若斯特沙利文報告	由弗若斯特沙利文(北京)諮詢有限公司上海分公司(為一家全球市場研究及諮詢公司，為獨立第三方)編製的獨立市場研究報告
Gentil Employé (G.E)	來自度假村所在國家的Club Med員工。其任職於固定地點，性質與G.O不同
Gentil Membre (GM®)	Club Med的客戶
Gentil Organisateur (GO®)	與客戶直接接觸的Club Med員工。G.O是度假村內最重要的聯繫創造者
Microsoft Dynamics	微軟開發的一系列企業資源規劃與客戶關係管理的軟件應用程序
迷你營	兒童學習及玩樂俱樂部的品牌
地面覆蓋	使用幫助植物生長的護根物(枯樹葉、小樹枝或糞肥)覆蓋於植物周圍的土壤上
NMEA	發展中的市場，包括歐洲(英國、德國、俄羅斯、意大利等)、非洲(南非等)和中東(以色列、土耳其等)
入住房間	現有賓客入住的房間數量
中國	中華人民共和國，但僅就本報告及作地域參考而言，除文義另有所指外，本報告中凡提述「中國」並不包括香港、澳門及台灣
尊享會員	Club Med尊享會員忠誠度計劃的會員
人民幣	中國法定貨幣
附屬公司	具有公司條例第15條所賦予的涵義(香港法例第622章)
業岸項目	三亞亞特蘭蒂斯的可供銷售度假住宅單位
Thomas Cook	Thomas Cook Group plc，一家於英格蘭及威爾士註冊成立的公司，其股份於倫敦證券交易所上市(股份代號：TCG)，該公司於2019年9月23日申請清盤
水世界	三亞亞特蘭蒂斯的亞特蘭蒂斯水世界