



湖北三峡旅游集团股份有限公司

联系电话: 0717-6443860

联系地址: 湖北省宜昌市港窑路 5 号

2023 年度

湖北三峡旅游集团股份有限公司
环境、社会及公司治理(ESG)报告

关于本报告

▶ 报告简介

本报告是湖北三峡旅游集团股份有限公司发布的首份环境、社会及公司治理报告 (ESG) 报告 (以下简称“本报告”)。本报告依据客观、规范、透明和全面的原则,旨在向股东与投资者、客户、供应商、员工、政府及监管机构等利益相关方披露公司 2023 年度在环境、社会与公司治理方面的理念和实践绩效。

▶ 时间范围

本报告涵盖时间范围若无特殊说明,均为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。为保证报告的完整性,部分信息时间范围进行了前后延伸。

▶ 报告范围

本报告覆盖湖北三峡旅游集团股份有限公司及分、子公司,与财务报告合并报表范围一致。

▶ 数据来源

本报告全部信息数据来源包括政府部门公开数据、公司的正式文件、公开披露文件。报告所引用的财务数据以年报为准,其他数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种,特别说明的除外。

▶ 编制依据

本报告重点参考全球报告倡议组织 (GRI) 《可持续发展报告标准》、国际标准化组织 ISO 26000: 2010 《社会责任指南》、国务院国有资产监督管理委员会《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、深圳证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》《上市公司自律监管指引第 3 号——行业信息披露》《上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告 (试行)》等国际、国内通行 ESG、可持续发展和社会责任相关框架编制,同时注重立足行业背景,突出企业特色。

▶ 称谓说明

公司名称	公司简称
湖北三峡旅游集团股份有限公司	三峡旅游、公司、我们
湖北三峡旅游集团股份有限公司旅游发展事业部	旅游发展事业部
宜昌交运集团客运有限公司	客运公司
湖北天元物流发展有限公司	天元物流
宜昌交运汽车销售服务有限公司	汽车销售公司

▶ 报告发布

本报告以电子版形式发布,电子版报告可在深圳证券交易所网站 (<http://www.szse.cn>)、巨潮资讯网 (<http://www.cninfo.com.cn>) 和公司官网 (<http://www.hbsxly.com/>) 获取。

▶ 读者回应

为持续提高公司 ESG 管理水平、提升 ESG 信息披露质量、推动企业切实践行 ESG 发展理念,针对本报告,特向读者征求意见 (详见附录二“读者意见表”),并请读者将意见反馈至公司邮箱 (zqsw@hbsxly.com)。

联系电话: 0717-6443860

联系地址: 湖北省宜昌市港窑路 5 号

公司寄语

2023 年，是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是国有企业改革深化提升行动的起步之年，更是充满机遇与挑战的一年。2023 年，我们凝心聚力、接续奋斗、砥砺前行，加快实施“1334”高质量发展战略，以实干实绩推进企业高质量发展，实现营业收入 16 亿元，净利润 1.19 亿元，游客接待规模创历史新高，各项工作提质向新，全年交出了一份精彩的答卷。

这一年，我们赓续红色血脉，全面深化改革，激发内生活力。我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，把党建与生产经营管理深度融合，以同频聚力提升发展质效，为公司高质量发展提供坚实的政治保障和强大的精神动力；我们持续完善现代企业法人治理结构，规范“三会一层”运作，完善独立董事制度，以合规经营为基石，提升公司治理水平和治理效能；我们完成重大资产重组，剥离了资金密集型的汽车销售业务和供应链业务，进一步集中优势资源发展旅游主业。

这一年，我们聚力绿色低碳，推进技术应用，加速企业转型。我们深入贯彻落实习近平总书记“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念，积极响应“双碳”发展战略，坚持将绿色、环保理念贯穿于生产

经营的每一个环节。我们推动“水上电动船、陆上电动车、港中电能网”绿色协同共振，全力以赴为长江航运绿色发展保驾护航、贡献力量。我们是游轮旅游行业新能源应用的先行者，引领绿色船舶前沿科技，致力于构建中国内河新能源游轮舰队，通过绿色智能船舶引领企业的新一轮发展。

这一年，我们履行责任担当，服务社会民生，彰显国企风范。我们积极探索上下游供应链管理，深化与同行业的交流与合作，携手共创可持续发展的行业生态；我们扎实推进“人才强企”战略，通过充分保障员工权益、完善薪资福利体系、畅通晋升通道、创新激励机制增加员工企业荣誉感与归属感；我们亦铭记肩负的企业责任，认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，落实安全生产责任，杜绝重大事故；我们亦积极投身社会公益，关注弱势群体，助力脱贫攻坚，参与乡村振兴，开展多种形式的志愿活动，弘扬社会正能量。

风劲帆满海天阔，奋楫潮头踏浪行。2024 年，立足新发展阶段，三峡旅游将紧紧围绕高质量可持续发展，坚定信心、守正创新，勇担使命，进一步推动 ESG 与公司发展的深度融合，以“新格局”绘写“新篇章”，奋力实现社会效益、经济效益、环境效益同步提升！

CONTENTS

目录

关于三峡旅游	06
责任管理	14
利益相关方沟通	14
实质性议题分析	15
专题：清洁能源，谱写绿色篇章	18

①

精益治理 传承红色基因 24

1.1 传承红色基因	26
1.2 夯实治理体系	32
1.3 强化风控合规	36
1.4 维护投资者关系	40
1.5 完善信息披露	42
1.6 保障信息安全	43

②

绿色生态 保卫碧水青山 46

2.1 应对气候变化	48
2.2 加强环境管理	49
2.3 推进绿色经营	51
2.4 践行绿色行动	58

③

合作共赢 共赴美好未来 62

3.1 科技赋能发展	64
3.2 坚持品质服务	66
3.3 用心服务客户	70
3.4 践行责任采购	73

④

以人为本 建设美好家园 76

4.1 保障员工权益	78
4.2 暖心关爱员工	82
4.3 关注员工成长	87
4.4 维护健康安全	89
4.5 投身社会公益	97

附录一：指标索引表 100

附录二：读者意见表 112





关于三峡旅游

▶ 公司简介

湖北三峡旅游集团股份有限公司（原湖北宜昌交运集团股份有限公司，简称“宜昌交运”）历史悠久，最早发源于 1935 年湖北省公路局兴建的宜昌汽车站；1998 年组建为宜昌交运集团有限责任公司，2008 年整体改制为股份有限公司；2011 年于深圳证券交易所中小企业板上市，证券代码“002627”；2021 年，公司全称变更为现名，证券简称变更为“三峡旅游”。

近年来，三峡旅游聚焦主业、有进有退、交旅融合，依托世界级旅游资源和经营优势，重点发展游轮旅游产业，实施资本与实业双轮驱动，其中“两坝一峡”“长江夜游”成为长江三峡区域独特的精品旅游线路，荣获文旅部、交通部等国家六部委全国交旅融合十佳案例，发展形成“车、船、港、站、社、景”旅游要素齐全的产业体系。具备较强的对外输出能力，已在南京、重庆成功进行了游轮品牌输出管理，并积极向全国其他旅游目的地城市拓展。

未来，公司将继续利用好上市平台，实施资本与实业双轮驱动，立足宜昌，从一线串珠到一江两岸，实现水陆联动城景共融，成为三峡旅游产业主导者；深耕三峡，从两坝一峡到长江三峡，实现游轮模式落地输出，成为中国游轮旅游产业领航者；放眼全国，从行业引领到国内一流，助力世界文化旅游名城建设，成为要素齐全、链条健全、辐射全国的旅游上市头部企业。

▶ 企业文化

企业精神

团结、务实、创新

企业作风

现场管理、早来晚归、颗粒归仓
克难奋进、激情创造、干事成事

企业愿景

三峡旅游产业主导者、中国游轮旅游产业领航者、
世界文化旅游名城执旗者

▶ 主营业务

旅游综合服务：旅游交通服务、观光游轮服务、旅游港口服务、旅行社业务及旅游景区运营。旅游产业是公司转型发展的重要方向，当前产业发展渐趋成熟，要素配套不断健全，已经具备一定综合服务能力。

综合交通服务：旅客出行服务、乘用车 4S 服务、物流服务等。其中，旅客出行服务涵盖道路班线客运、汽车客运站站务服务、出租车客运业务，是公司的传统支柱产业。

发展历程

1998 年 8 月

组建湖北宜昌交运集团
股份有限公司

2008 年 6 月

股份制改造，整体变更
为股份有限公司

2010 年 4 月

“交运 * 两坝一峡”产品
走向市场

2012 年 12 月

投资组建天元物流，进
军现代物流业

2017 年 7 月

宜昌交运集团峡客行约
车有限公司成立，进军
移动互联网新业态

2019 年 10 月

受托经营宜昌港务集团
有限责任公司，进军港
口物流业；交运旅游车
服务武汉军运会

2022 年 3 月

全球载电量最大的纯电
动游轮长江三峡 1 首航

2023 年 12 月

完成汽车销售和供应链
辅业剥离；三峡游客中
心完成升级改造

2006 年 5 月

国企改革，改制为国有
控股公司

2008 年 9 月

区域客运港口资源整
合，搭建三峡旅游客
运基础平台

2011 年 11 月

宜昌交运 A 股在深交
所挂牌上市，代码为
002627

2016 年 9 月

非公开发行股票募集资
金 10 亿元

2019 年 8 月

收购国家 4A 级旅游景
区三峡九凤谷

2021 年 7 月

非公开发行股票募集
资金 8.16 亿元，引入
优质战略投资者

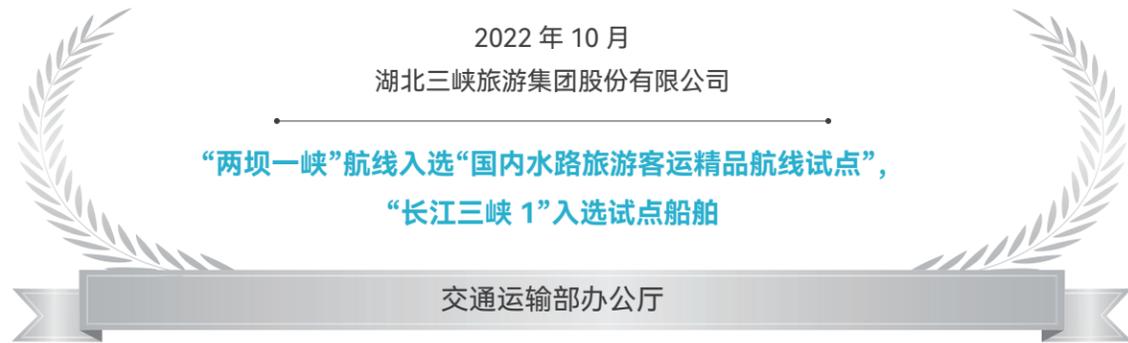
2023 年 8 月

高峡平湖公司和神农旅
游客运公司完成股权置
换，实现高峡平湖控股
经营

2023 年

游轮旅游产业全面复
苏，游客接待量 278
万人，创历史新高

► 公司荣誉 (国家级)



▶ 2023 年度关键绩效

经营绩效



治理绩效



环境绩效

经营绩效



社会绩效



责任管理

► ESG 治理

三峡旅游高度重视 ESG 治理工作，建立了管理层深度参与、职能部门及事业部、专业化子公司横向协同、各层级纵向贯通的 ESG 工作组织体系。公司成立 ESG 报告工作领导小组，由证券事务部统筹 ESG 报告编制工作，协助董事会统筹 ESG 相关事项，协调落实 ESG 各项决议，不断提升可持续发展治理水平。

► 利益相关方沟通

三峡旅游根据行业特性与经营业务特点，与政府及监管机构、股东及投资者、员工、客户、行业与合作伙伴、社区六类利益相关方建立常态化、高效的沟通机制，识别利益相关方期望，积极回应各方诉求，提升公司 ESG 表现。

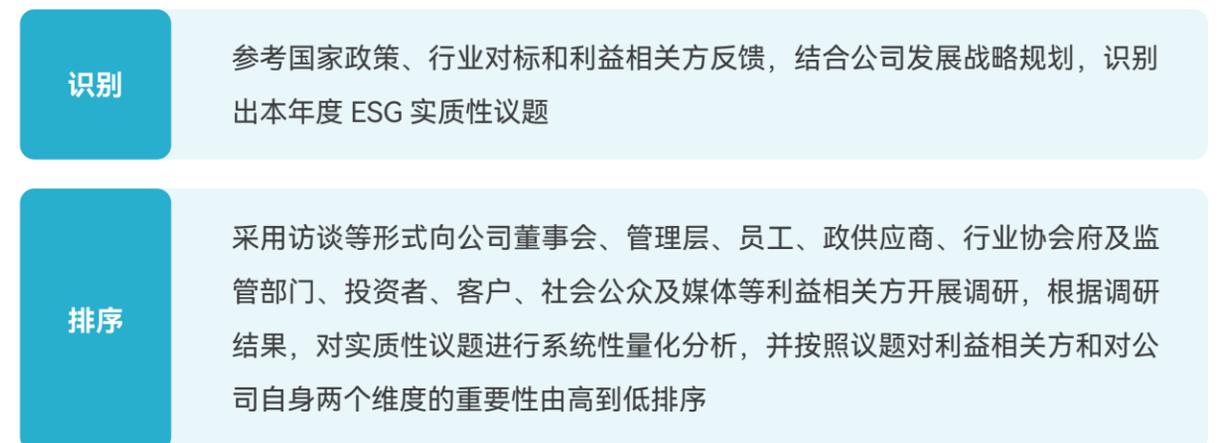
利益相关方	利益相关方期望与诉求	措施与回应
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 促进经济发展 依法缴纳税款 依法合规经营 生态环保常态化 	<ul style="list-style-type: none"> 响应国家战略 落实政策指引 依法纳税 接受检查监督
 股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> 创造股东价值 防控经营风险 规范信息披露 畅通沟通渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 稳健诚信经营 加强风险防控 定期报告与公告 召开会议 / 电子邮件 / 电话
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 维护员工权益 员工薪酬与福利 员工健康与安全 员工培训与发展 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 优化薪酬体系 举办文体活动 员工健康体检 确保安全生产 开展员工培训

利益相关方	利益相关方期望与诉求	措施与回应
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 承诺诚实守信 客户沟通与服务 	<ul style="list-style-type: none"> 合同履行 走访和调研 满意度调查 客户隐私与数据保护
 行业与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 诚信履约 合作共赢 互利共赢 长期发展 	<ul style="list-style-type: none"> 合同履行 完善采购政策 践行责任采购
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 社区沟通 共建和谐社会 支持乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> 投身地方经济社会发展 保障各项民生工作 开展公益捐助和志愿服务

► 实质性议题分析

2023 年，三峡旅游通过专家调研等方式对利益相关方关注的议题进行收集、整理和分析，同时结合行业发展趋势、自身经营战略和 ESG 政策要求，统筹梳理出对公司和利益相关方具有重要影响的 26 项议题，帮助公司明确信息披露重点和未来管理方向。

实质性议题判定流程

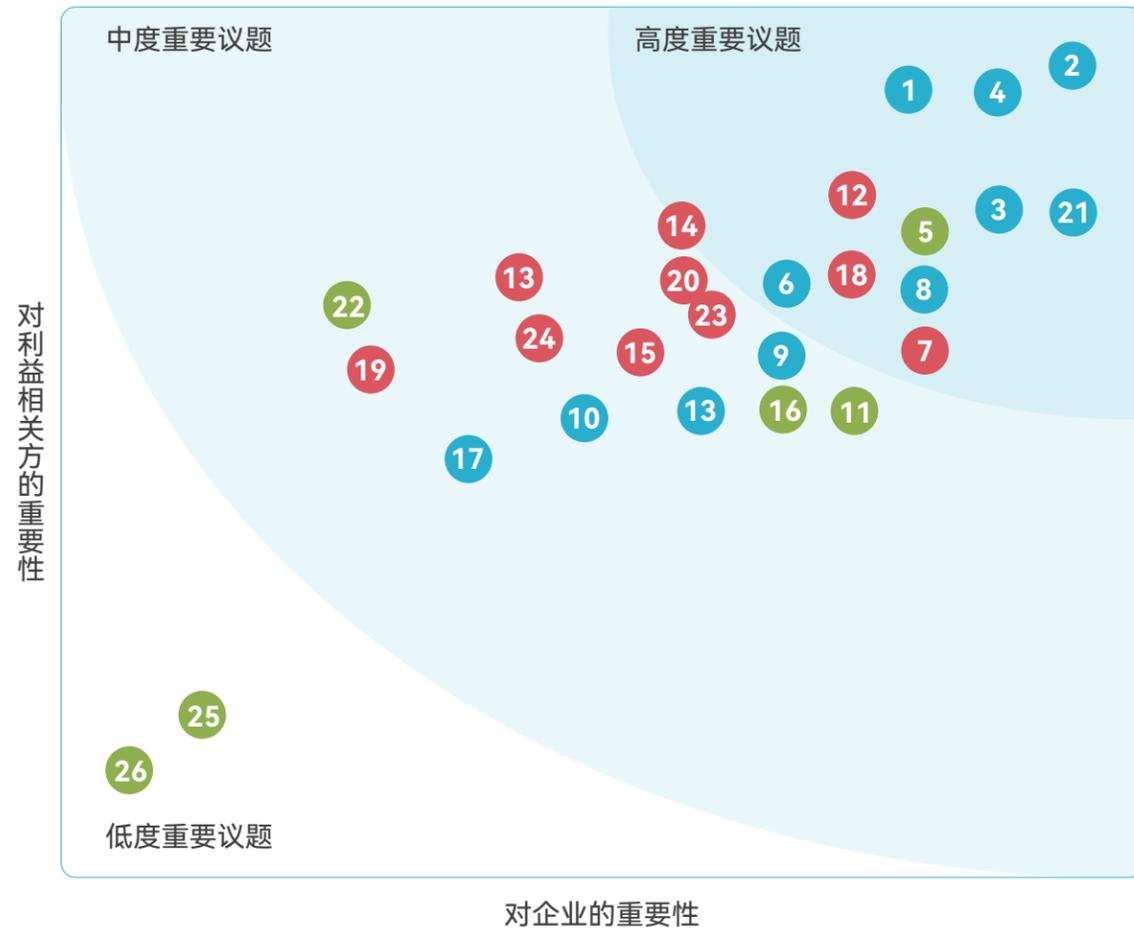


确认

经公司管理层对实质性议题结果进行审议，审议通过后形成最终的 2023 年三峡旅游 ESG 实质性议题矩阵图

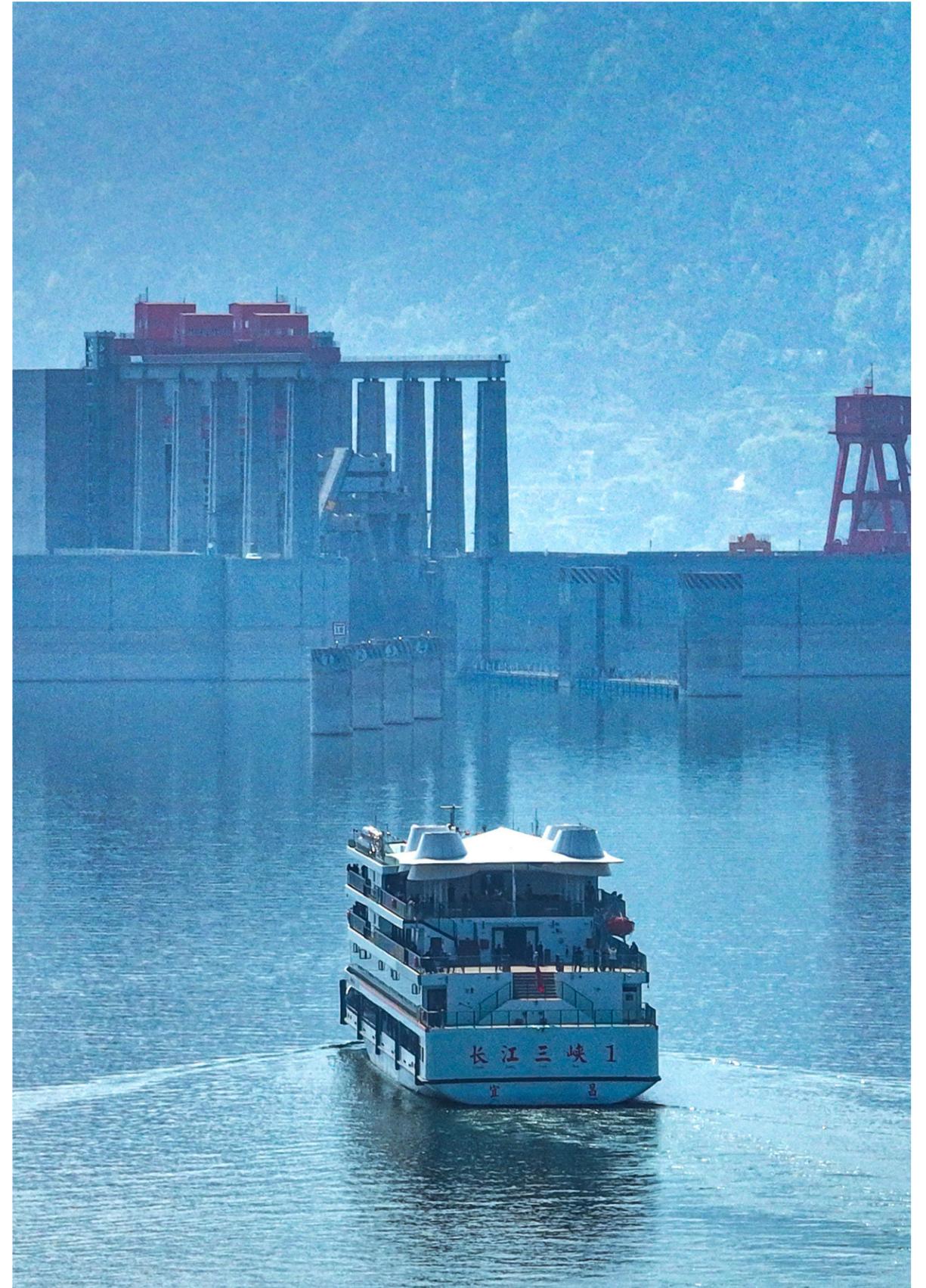
实质性议题矩阵

经识别、排序和确认，三峡旅游以矩阵图形式展现 26 项议题的重要程度，其中，高度重要议题位于矩阵右上方，中度重要议题位于矩阵中间，低度重要议题位于矩阵左下方。



三峡旅游 2023 年实质性议题评估结果

图注：1 员工权益保障；2 职业健康与安全；3 员工薪酬与福利；4 员工培训与发展；5 绿色运营；6 客户服务与体验；7 数字化建设；8 服务国家战略；9 公司治理；10 客户隐私与数据安全；11 双碳目标响应；12 党建引领；13 社会公益；14 信息披露；15 反腐倡廉；16 能源管理；17 社区关系；18 风控合规；19 投资者关系管理；20 知识产权保障；21 供应商管理；22 废弃物管理；23 创新发展；24 ESG 管理；25 应对气候变化；26 环境及自然资源管理。



专题：清洁能源，谱写绿色篇章

三峡旅游积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略部署，贯彻落实“绿水青山就是金山银山”发展理念，全面践行长江经济带发展“生态优先、绿色发展”之路，推动“水上电动船、陆上电动车、港中电能网”绿色协同共振，全力以赴为长江航运绿色发展保驾护航、贡献力量。

► 水上电动船

三峡旅游在“推动交通运输绿色低碳转型和高质量发展”的总体要求和清洁能源与长江生态环保“两翼齐飞”战略引领下，不断引智增绿，加速电动化、智能化、数字化、高端化游轮产业体系建设与布局，力争在船舶电动化产业、充换电网络、产品服务迭代升级等方面取得新突破，培育具有国际竞争力的绿色游轮品牌。

公司以“长江三峡 1”首航为起点，为“电化长江、绿色长江、生态长江、双碳产业”发展实践提供现实“最优解”、加快内河航运绿色低碳发展起到积极的示范作用。2024 年 3 月，三峡旅游省际豪华游轮项目正式开工，拟建的游轮是目前国内同尺寸投资最大、技术最先进的绿色低碳新能源游轮，也将引领省际游轮领域发展新方向。2024 年 5 月，三峡旅游第二代新能源游轮“西陵峡和悦”成功首航，“西陵峡和谐”新能源游轮、高端商务游艇也将在 2024 年投入运营。

案例

新能源纯电动游轮

“长江三峡 1”游轮是由三峡旅游和中国长江电力股份有限公司共同投资建设，工信部高技术船舶科研示范项目、交通运输部交通强国试点项目、交通运输部国内水路旅游精品航线试点船舶；是目前世界上载电量最大、智能化最先进的新能源纯电动游轮，可为游客们提供低震动、低噪音、智能化、场景化的优质旅游体验；相较于传统动力船舶，该游轮每年可替代燃油 530 吨，减少各类有害气体排放 1,660 吨。



新能源纯电动游轮



公司水上电动船建设改造情况

新能源纯电动游轮“长江三峡 1”投产



新能源混动游轮“西陵峡和悦”投产



西陵峡和谐号采用“电池 + 燃油 + 太阳能光伏”混合动力系统



西陵峡和谐号电池仓



太阳能光伏



在建新能源混动定制化游艇

在建新能源混动长江三峡省际度假游轮



► 陆上电动车

三峡旅游坚持生产经营和环保生态并重，持续推进客运车辆的电动化更新，不断探索城市公交、城际出行、定制客运、校园直通车等出行线路电动化普及，努力融入绿色低碳发展浪潮，助力宜昌建设长江大保护典范城市，在“碳”路先锋的征程中，为长江大保护事业书写“青绿之约”。

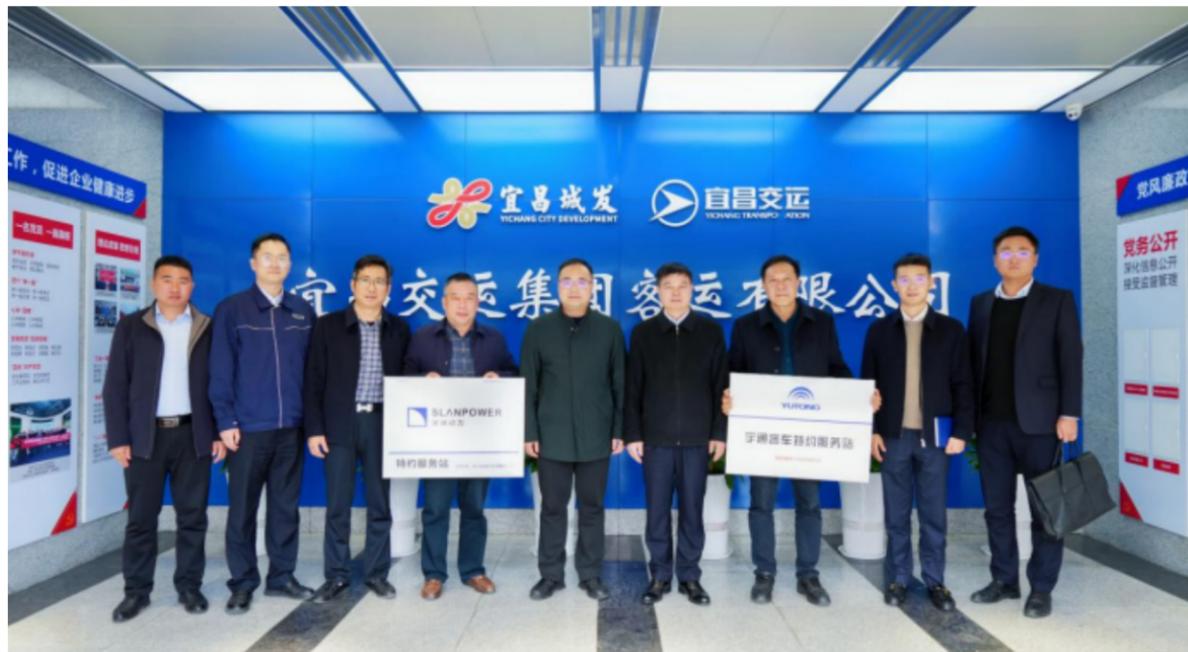
2023 年，公司完成近百台营运车辆的电动化升级，涵盖城际公交、定制客运、巡游出租车及公交车，累计减少碳排放近 2 万吨。同时，公司投资新建升级 3 个新能源充电站，截至 2023 年末，累计拥有 5 座充电站，共计 177 桩、237 枪。



新能源充电桩



新能源电动客车



宇通客车与深澜动力新能源客车特约服务站落户三峡旅游

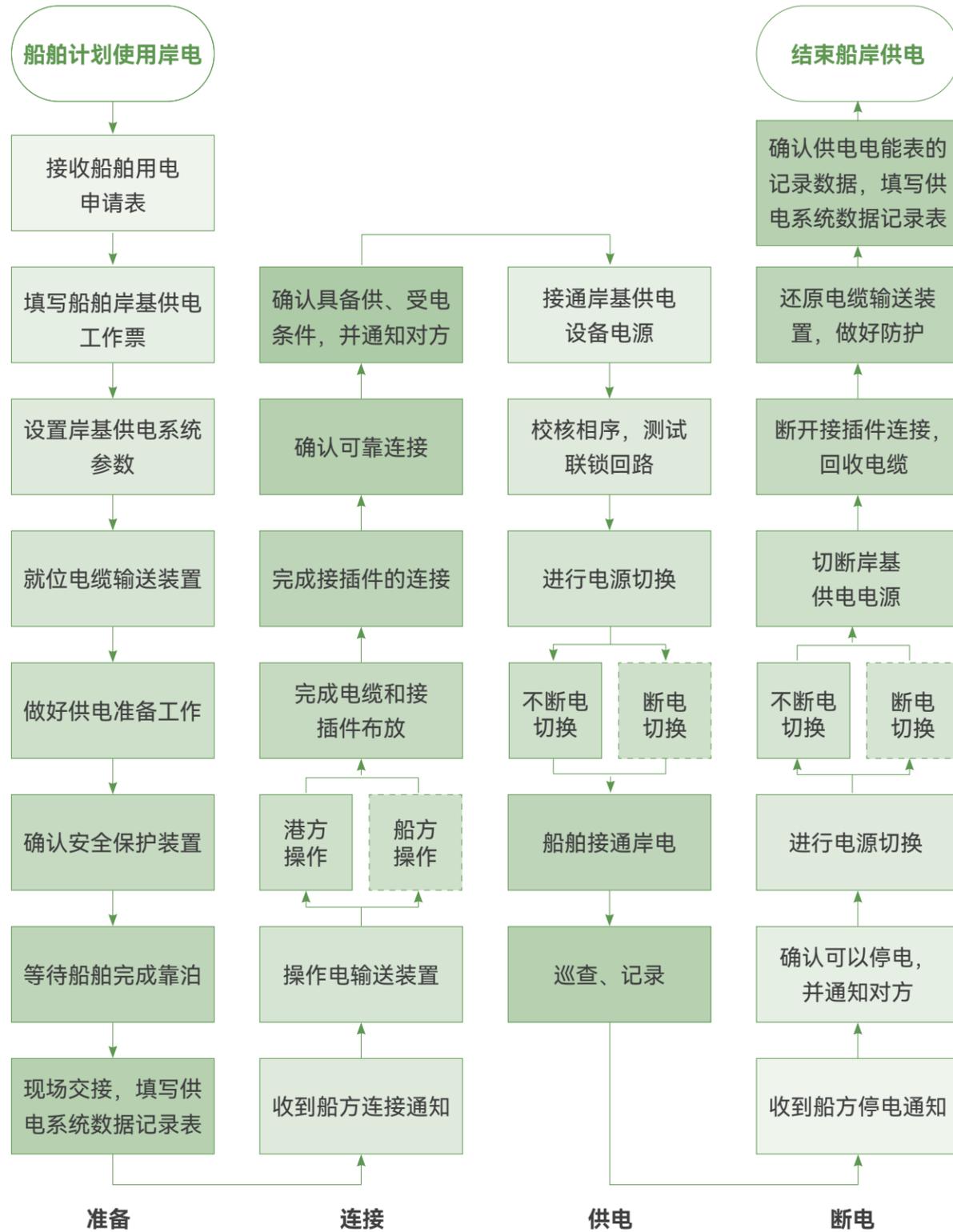
► 港中电能网

三峡旅游为解决游轮排放有害气体与油污的环保难题，与供电公司合作开展岸电建设项目，实现所辖港口岸电铺设全覆盖。根据研究数据，船舶靠港烧柴油发电所产生的碳排放量占港口总碳排放量的 35% 左右，是影响港口及所在城市空气质量的重要因素，而靠港接入岸电能够有效减少船舶有害气体排放，噪声污染明显降低，船舶震动全面消除，游客舒适度显著提升，实现经济效益与环保效益双丰收。

2023 年，公司累计为 3,977 艘次船舶提供岸电 1,188.77 万千瓦时，可替代 2,793.60 吨燃油，减少 8,799.86 吨二氧化碳及有害气体排放，成功为船舶节约 1,783.15 万元以上用能成本。

公司岸电建设情况	
宜昌港	可提供 4 个泊位待航船舶供电容量共计 1,890 千伏安的岸电负荷，能同时为 4 艘趸船、5 艘游轮提供岸电。
秭归茅坪港	 可提供 12 个泊位待航船舶供电容量共计 7,500 千伏安的岸电负荷，能同时为 6 艘趸船、12 艘大型豪华游轮提供岸电。
太平溪港	可提供 2 个泊位待航船舶供电容量共计 2,000 千伏安的岸电负荷，能同时为 2 艘趸船、4 艘游轮提供岸电。
三斗坪港	可提供 3 个泊位待航船舶供电容量共计 500 千伏安的岸电负荷，能同时为 3 艘趸船、3 艘游轮提供岸电。

岸基供电系统工作流程框架



1

精益治理 传承红色基因

三峡旅游始终坚持党的领导，以高质量党建引领高质量发展；不断完善法人治理结构，搭建由股东大会、董事会、监事会和经营管理层构成的健全、有效的公司治理架构；强化风险管控，建立健全与公司业务发展相匹配的全面风险管理体系；高度重视投资者关系管理，与投资者建立双向互通的良性沟通机制；把握发展机遇，积极推进生产运营和组织管理的数字化、智能化和智慧化，以数智化赋能公司可持续发展。

2023 年度关键绩效

党建活动次数
185 次

股东大会次数
4 次

董事会次数
8 次

信息披露数量
211 份

信息安全培训次数
1 次

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



1.1 传承红色基因

党的领导是加强基层治理体系和治理能力现代化建设的根本保证。公司深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，学习贯彻党的二十大精神，紧密围绕“十四五”规划战略目标，聚焦企业重点任务和中心工作，持续巩固和强化党建工作成效，不断提升和增强党组织的凝聚力和向心力，为企业经营发展提供坚强有力的政治保障。

► 加强政治建设，把党建优势转化为治理优势

公司把党的领导融入公司治理各环节，将党建工作内容写入《公司章程》，明确落实党组织在公司治理结构中的法定地位。公司及所属企业党组织依照规定讨论和决定企业重大事项，逐步完善“三重一大”决策制度及清单、党委会议事规则、党委前置研究讨论重大事项清单及程序等制度，同时加强对所属党（总）支部参与重大问题民主决策的督导。

党委会会议情况				
指标	单位	2021 年数值	2022 年数值	2023 年数值
党委会会议召开次数	次	17	18	20
党委会决议事项数	个	119	106	143

► 加强思想建设，把思想凝聚转化为指导实践

公司建立学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想的长效机制，牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，精心组织开展主题教育，创新主题党日活动形式，贯通理论学习、调查研究、推动发展、检视整改，切实把思想凝聚转化为指导实践。

党建活动情况				
指标	单位	2021 年数值	2022 年数值	2023 年数值
党建主题活动总次数	次	172	167	185
党建主题活动参与总人次	人次	2,698	2,680	3,025
党员培训人次	人次	350	400	390

💡 工作亮点：创新党建活动

公司以支部主题党日活动为抓手，将主题党日与人才交流、业务探讨相融合，引领实干突破。策划“争做奋斗者”系列活动，通过短视频大赛、微电影拍摄、示范岗评比、情景剧等多种形式，彰显“忠于职守、勇于开拓、甘于奉献”的三峡旅游风采。

案例 “争做奋斗者”活动

为充分发挥先进典型示范带头作用，展现一线劳动者风姿，唱响基层奋斗者故事，号召全体干部职工拒当“躺平者”、争做“奋斗者”，公司围绕“最美的风景在基层、最好的奋斗在一线”主题，组织推出“劳模故事汇”系列专栏，展现劳动模范风采，激励员工学习身边榜样。



“争做奋斗者”活动

► 加强组织建设，把组织活力转化为发展活力

公司持续加强基层党建工作，推进基层党支部党建品牌建设，丰富党组织活动，推动党的建设与生产经营融合提升，充分发挥党建引领作用、基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，为企业高质量发展铸魂赋能。截至 2023 年末，公司党委下属 4 个党总支，21 个党支部（含 1 个离退休党支部），共有党员 390 人。

💡 工作亮点：打造党建品牌

公司持续加强党建品牌创塑赋能，充分发挥党支部“细胞作用”，聚焦纽带建设，遵循党员为群众服务、员工为客户服务、企业为社会贡献原则，开展党员干部与基层员工“结伴相助同行、践行初心使命”主题活动；积极搭建党员、员工创新载体平台，推动岗位建功；推动在创新中求变求新，在党建品牌融合产业过程中厚植发展优势，促进经营提质增效，助推品牌宣传常态长效。



案例

长江游轮创特色品牌——“三色”引领长江“船”奇

三峡旅游长江游轮公司党支部围绕长江大保护典范城市与世界级宜昌建设，创新打造“三色”领航 长江“船”奇”党建品牌，践行“三个引领”，擦亮“三种颜色”。凝聚党建引领、强基铸魂的“中国红”基因，构建生态优先、创新发展的“产业绿”范式，将红色灵魂与绿色发展深度融合，打造引领长江航运经济、文旅融合发展的样板“船”奇，以“黄金”品质服务于长江三峡国际“黄金旅游带”高质量发展。



长江游轮



► 加强党风廉政建设，把清廉作风转化为企业新风

公司坚持恪守廉洁、诚实、遵守道德的原则，将廉政建设融入公司制度、业务经营活动中等方面，从源头预防与治理腐败变节，并从风险防范、责任落实、惩治追究方面订立制度与管理办法；通过教育、监督、惩治等措施，严控风险并逐步优化经营管理机制。同时，公司坚守对舞弊、腐败行为“零容忍、无禁区”的原则，广泛拓展信访举报渠道，并设立纪检室专责监督部门负责监督执纪问责工作，坚决纠正公司经营管理工作中的不良行为。

2023 年，公司共计组织开展专题廉政教育 4 次，监督检查 20 次、专项治理 7 个，接到信访举报 7 次，办结率 100%。近三年公司未发生贪污腐败事件。

工作亮点：廉政教育活动

公司全面强化警示教育，通过组织警示教育暨培训、开展廉洁从业主题团课等活动，引导党员干部筑牢拒腐防变的思想根基，营造风清气正的政治生态。

案例 扎实组织开展党风廉政宣教月活动

2023 年度，公司围绕“加强纪律教育 培养纪律自觉”主题，将“警示教育、纪律教育、纪法教育、清廉文化主题宣传、担当作为正面宣传”做到实处；不定期组织党员干部，尤其是新提拔任用人员及关键岗位人员到廉政教育基地参观学习，让廉洁价值观深入人心，营造良好氛围。



远安瓦仓“实景课堂”



案例 开展警示教育活动

公司以组织集中观看警示教育片、学习典型案例、党组织书记结合典型案例、法律法规及所属单位经营管理实际，以党课的形式为大家讲课等形式开展警示教育活动。其中，2023 年 5 月份以编印《三峡旅游集团近年典型案例汇编》为契机组织开展警示教育活动，7 月在党风廉政宣教月期间开展警示教育活动，10 月汽车销售公司开展专题警示教育暨培训，通过案例教育、纪法教育引导大家知敬畏、明纪律、守底线。



警示教育大会



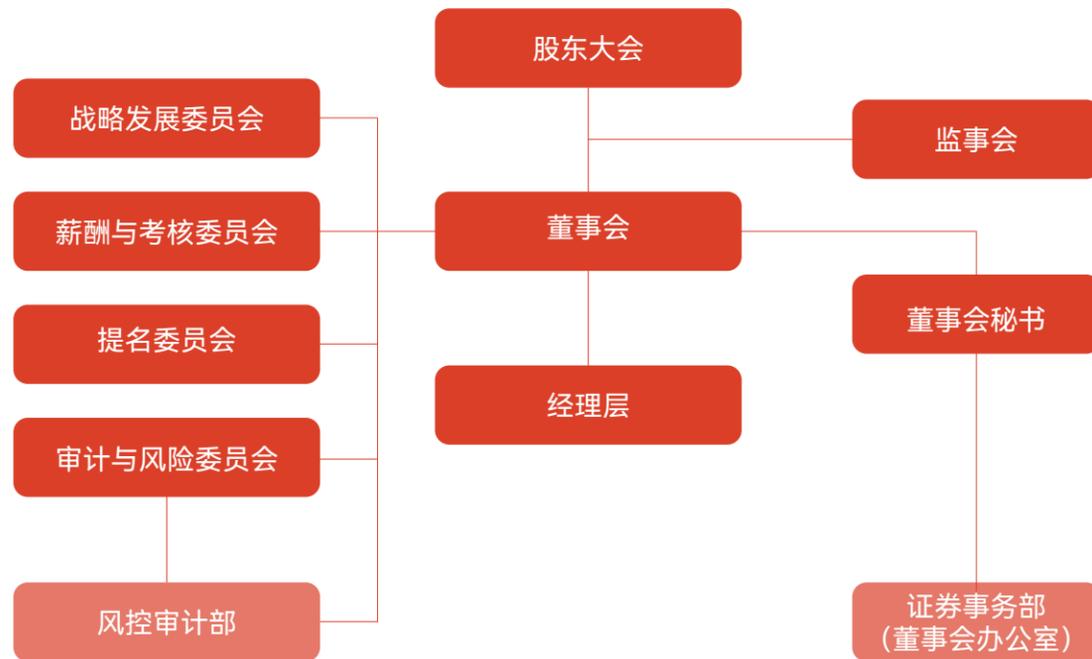
警示教育廉政党课



1.2 夯实治理体系

公司严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所主板股票上市规则》等有关法律法规、规范性文件的要求，坚持规范运作，不断完善公司法人治理结构。

► 组织架构



► 三会治理

三峡旅游结合公司经营管理的实际情况，建立健全股东大会、董事会、监事会议事规则及相关制度，形成权责分明的三会一层治理结构，保证公司决策行为的民主化、科学化。

股东大会

股东大会作为公司的权力机构，决定公司的经营方针和投资计划。公司能够确保全体股东享有法律、行政法规和公司章程规定的合法权利，特别是中小股东享有平等地位，保证全体股东能够充分行使自己的权利；公司严格按照《股东大会议事规则》的要求召集、召开股东大会。在股东大会审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决单独计票并及时公开披露。公司聘请专业律师对股东大会作大会现场见证，并出具法律意见书。

股东大会召开情况			
会议届次	投资者参与比例	审议议案数	全体董监高出席率
2023 年第一次临时股东大会	44.21%	1	100%
2022 年度股东大会	45.30%	15	100%
2023 年第二次临时股东大会	46.33%	3	100%
2023 年第三次临时股东大会	49.18%	20	100%

董事会

公司设董事会作为决策机构，对股东大会负责。公司严格按照《公司法》《公司章程》规定的选聘程序选举董事，公司于 2023 年 6 月完成董事会换届，截至 2023 年末，公司董事会由 11 名董事组成，涵盖法学、会计学、经济学、管理学等多元专业背景；其中独立董事 4 名，女性董事 2 名，2023 年共开展董事成员培训 21 次。2023 年，公司共召开董事会 8 次，董事参会率达到 100%。

董事人员情况

姓名	性别	职位	学历
殷俊	男	董事长	本科
陈剑屏	男	董事	硕士研究生
章乐	男	董事	本科
宋鹏程	男	董事	硕士研究生
胡军红	男	副董事长	本科
胡晗	男	董事	硕士研究生
易发明	男	董事	硕士研究生
胡伟	男	独立董事	博士研究生
黄玉烨	女	独立董事	博士研究生
舒伯阳	男	独立董事	博士研究生
王洁	女	独立董事	博士研究生 (在读)

董事会召开情况

董事会会议举行次数	8 次	董事会会议应出席人次	82 人次
董事会会议实际出席人次	82 人次	董事会审议议案数目	53 项

公司董事会下设战略发展委员会、审计与风险管理委员会、提名委员会和薪酬与考核委员会四个专门委员会。

专门委员会会议召开次数

战略与发展委员会会议次数	3 次	审计与风险管理委员会会议次数	6 次
提名委员会会议次数	2 次	薪酬与考核委员会会议次数	2 次

监事会

公司设监事会，对公司财务，董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督、检查。公司严格按照《公司法》《公司章程》规定的选聘程序选举监事，公司于 2023 年 6 月完成监事会换届，截至 2023 年末，公司设有 5 名监事，职工监事 2 名，女性监事 3 名。2023 年共召开监事会 8 次，监事参会率达到 100%。

监事人员情况

姓名	性别	职位	学历
许文涛	男	监事会主席	本科
龙霜睿	女	监事	硕士研究生
王彦楠	男	监事	硕士研究生
彭媛媛	女	职工代表监事	本科
揭小宇	女	职工代表监事	本科

监事会召开情况

监事会会议举行次数	8 次	监事会会议应出席人次	34 人次
监事会会议实际出席人次	34 人次	监事会审议议案数目	43 项

高级管理层

三峡旅游高级管理层对董事会负责，组织实施董事会决议；主持公司的生产经营管理工作，全面负责本公司日常行政、业务、财务等工作，高级管理人员遵守法律、行政法规、部门规章等，保证管理秩序。

高级管理人员情况			
姓名	性别	职位	学历
章乐	男	总经理	本科
胡军红	男	董事会秘书	本科
冯剑涛	男	副总经理	硕士研究生
陈晶晶	女	财务总监	本科
郦鸿	男	安全总监	本科

1.3 强化风控合规

三峡旅游将合规经营与风险防控视为稳健发展的基石，严格遵守制度规范，不断建立健全风险防控与合规经营的长效机制，将风控合规管理融入公司运营的各个环节，持续强化审计职能，全面完善风险管理体系，确保业务运营持续稳健，为公司高质量稳健发展保驾护航。

► 全面风险管理

三峡旅游贯彻落实全面风险管理工作要求，建立集风控、合规、内控、法务及审计于一体的全面风险管理体系，搭建层级明确、职责细分的风险管理组织架构。

公司风控审计部进行全流程风险管理，以法律意见书和风险评估报告为基础，在业务开展前预判风险；以合同管理为基础，在业务开展过程中控制法律风险；以法律纠纷案件管理为抓手，对案件全过程管理，有效化解法律风险、维护公司利益。

公司风险管理组织架构	
风控审计部	全面负责公司的风控、合规、法务及审计工作，对各产业各类业务建立完善的事前、事中、事后风险管理流程。
各业务归口管理部门	负责制定各类管理制度和标准，并对制度的执行情况进行过程监督和指导，同时依托信息系统将各类制度流程化，加强对业务的过程管理。
业务部门	对业务风险负主体责任，负责执行各项具体业务的风险和合规管理制度，完善业务操作流程，在业务前端识别和应对相关风险。

► 依法合规经营

三峡旅游不断健全合规管理体系，持续提升合规经营管理水平，深入查找合规管理体系建设及公司重点业务领域合规管理工作存在的短板和不足，立行立改，进一步明确合规管理主体责任，以高效合规管理铸牢高质量发展根基。

同时，三峡旅游坚持依法治企，充分发挥法务管理对公司经营发展的支撑与保障作用，建立法律风险防控机制，综合应用法律手段，有效应对化解各类法律风险，保障稳健运营。

2023 年，公司加强合同审查及诉讼管理，不断加强法治文化建设，积极开展法务合规相关培训，以高度的法治意识和严谨的法律态度，为公司依法合规、可持续发展保驾护航。

法务合规培训绩效				
指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
法务培训总次数	次	40	23	13
法务培训参与人次	人次	2,081	1,255	892
法务培训总时长	小时	75.50	47.50	27.00
合规培训总次数	次	51	42	82
合规培训参与人次	人次	1,661	1,025	6,048
合规培训总时长	小时	116.00	99.00	168.50

► 提升审计效能

三峡旅游不断优化和完善内部审计体系，建立内部审计机构向董事会负责的工作机制，独立、客观履行审计职责；制定《内部审计制度》等审计管理制度，为强化内部审计结果运用提供制度依据，进一步推动审计监督制度化、规范化。

三峡旅游充分发挥审计监督作用，针对审计发现的问题，积极督促整改落实，有效地促进治理结构完善和内部管理体系提升。2023 年，公司完成经济责任审计、财务收支、内控管理审计等各类专项审计核查工作共 9 项，审计发现的问题全部整改，到期整改完成率达 100%。

► 加强内控管理

公司通过日常监督、专项检查、内控审计、内控自评、年度监督评价等方式，对内控体系的建设及运行有效性进行监督检查，准确揭示风险隐患和内控缺陷，并将监督检查的结果作为评价公司内控体系有效性及推动公司持续完善内控体系的依据。

公司内部控制管理举措	
优化工作机制，提高内部审计流程标准化水平。	实现从审计方案到问题整改的全过程管理，提高审计程序的合规性和审计结果的准确性权威性。同时强化审计整改，提高销号标准，对未整改到位问题定期跟踪，实现闭环管理。
专业持续发力，与业务深度融合提高集团合规水平。	全面梳理公司各类业务，结合专业知识，拟定标准合同文本，以合同文本标准化推动业务流程标准化。
实行内控考核，强化全面风险管理。	将内控管理加入各产业年度考核指标，将内部控制、合同管理、法律纠纷案件报送和聘用律师等情况纳入考核，形成全面风险管理的重要抓手。

► 恪守商业道德

三峡旅游恪守商业道德，坚持诚信经营，依法合规运作，规范员工行为，推进廉洁就业，抵制任何形式的欺诈和不正当竞争，对徇私舞弊行为秉持零容忍态度，致力营造公平稳定健康有序的市场环境。

案例

法律风险防范培训

2023 年 10 月 31 日，公司旅游发展事业部开展了法律专题培训，旅游事业部合同管理员、工程项目招采、运调、质安等约 50 人参加培训。结合经营实际情况，本次培训主要从建设工程合同法律风险防范、旅游意外伤害法律纠纷处理、游客信息保密法律条款解读等三个方面进行，增强员工法律风险防范意识。



法律风险防范培训



► 履行纳税义务

三峡旅游严格遵守《企业所得税法》《增值税法》等税务法规，建立健全税务管理制度，按时办理纳税申报，足额缴纳税款，规避税务风险，积极履行纳税义务，为地方经济发展做出有力贡献。

公司近三年纳税情况				
指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
纳税总额	万元	10,825.20	7,330.65	8,710.08

1.4 维护投资者关系

三峡旅游持续保障投资者的合法权益，通过多层次、多渠道、加强与投资者的交流，建立互通关系，努力实现社会、公司、股东等利益相关方的均衡。

▶ 投资者关系管理

为促进投资者关系，公司制定《投资者关系管理制度》，建立公司与投资者之间的良性关系，促进投资者对公司的了解和认同。



▶ 投资者沟通

公司通过投资者电话专线、电子信箱、深交所互动易平台等渠道，及时回应投资者咨询，传递经营理念，提高公司经营的透明度，通过业绩说明会、接待现场调研等方式，加强与投资者的交流与沟通，保证投资者获得信息的权利，增强投资者的信任感。

2023 年度，公司共接听投资者热线 132 条，回复深交所互动易问题 77 条，开展投资者沟通活动 2 次。

案例 业绩说明会

2023 年 5 月 16 日，三峡旅游在全景网“投资者关系互动平台”举办了 2022 年度业绩说明会，公司董事长殷俊、董事兼总经理章乐、董事兼董事会秘书胡军红、财务总监陈晶晶、独立董事胡伟、保荐代表人陈定参与，回答投资者问题 34 条，沟通问题涉及公司经营、未来发展战略、并购重组、回购等事项，交流会取得了较好的效果。



业绩说明会



▶ 投资者回报

公司积极响应国务院、证监会、交易所长期以来鼓励上市公司现金分红的政策倡导，以实际行动证明了公司在经营质量稳步提升的同时，高度重视股东回报的真诚态度。

三峡旅游上市以来公司利润分配情况					
分红年度	现金分红 (元/10股)	现金分红金额 (万元)	资本公积转增 (股/10股)	归属于上市公司股东的净利润(元)	现金分红总额占 当年净利润
2011年	3	4,005.00	0	10,419.49	38.44%
2012年	2	2,670.00	0	7,832.99	34.09%
2013年	2	2,670.00	0	6,022.75	44.33%
2014年	2	2,670.00	0	6,333.28	42.16%
2015年	1.5	2,002.50	0	4,781.27	41.88%
2016年	1.5	2,002.50	0	5,088.61	39.35%
2017年	1.5	2,776.89	7	11,040.36	25.15%
2018年	1.5	4,720.72	0	9,829.51	48.03%
2019年	1	3,340.04	7	11,509.46	29.02%
2020年	0.5	2,839.03	0	4,829.19	58.79%
2021年	1	7,308.87	0	10,504.20	69.58%
2022年	0	0.00	0	439.67	-
2023年	1	6,893.92	0	12,964.02	53.18%

1.5 完善信息披露

公司严格按照相关法律法规及规范性文件的要求，持续增强信息披露的真实性、准确性、完整性和公平性、及时性，不断完善信息披露的内容和形式，持续提高信息披露透明度。2023年度，公司公开披露公告 211 份，开展信息披露培训次数 3 次。

公司在深交所上市公司信息披露考核中，连续 4 年获得 A 类评级。2023 年，深交所上市公司参与考核数量总计 2,712 家，评价结果为 A 的有 485 家，占比为 17.88%，连续 4 年信息披露考核为 A 的上市公司仅有 190 家，占比约为 7.00%。

1.6 保障信息安全

三峡旅游高度重视信息安全，成立了网络安全工作领导小组，制定了《信息安全管理制

▶ 信息安全管理

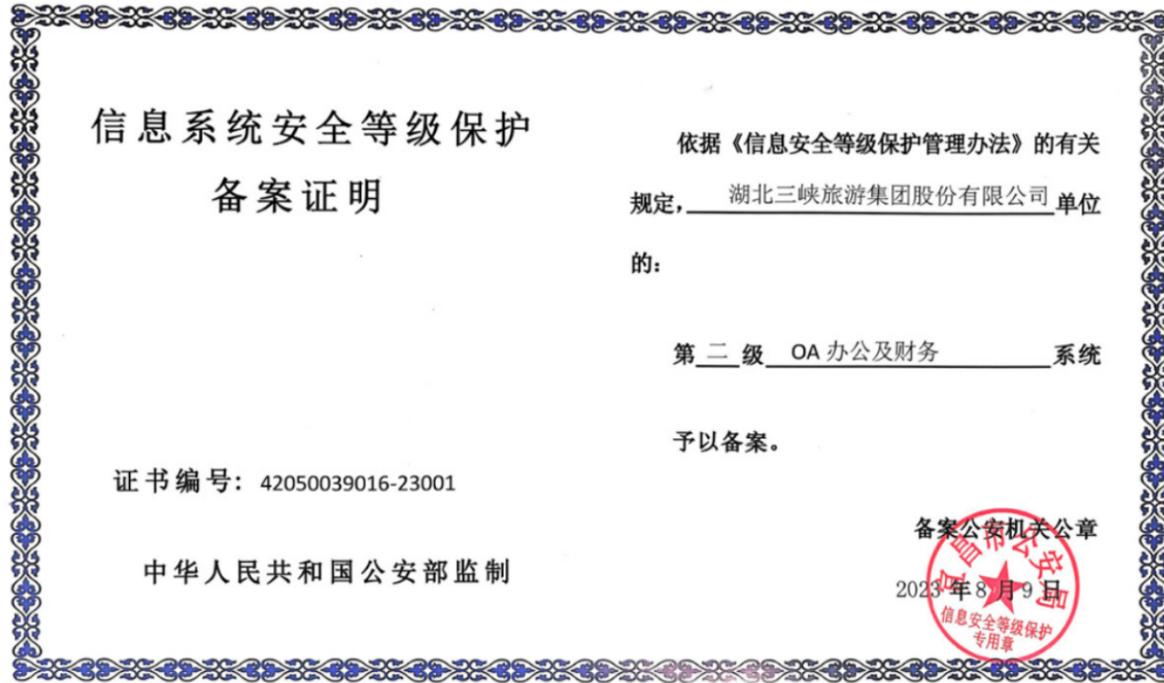
度》《网络信息安全管理办法》《网络安全应急预案（试行）》等制度，积极开展网络安全检查和信息安全培训，培养员工的信息安全意识。2023 年度，公司信息化建设投入 214.72 万元，获得信息系统安全等级保护二级认证。

公司不断完善信息安全管理体

湖北三峡旅游集团股份有限公司 网络信息安全专项检查方案	网络信息安全专项检查方案
为保障春节期间各信息系统稳定正常运行，结合企业实际情况，制定网络信息安全专项检查方案，具体安排如下： 一、检查时间 2023年1月6日-2023年1月9日 二、检查安排 (一) 检查计划安排	为保障各信息系统稳定正常运行，结合企业实际情况，制定网络信息安全专项检查方案，具体安排如下： 一、检查时间 2023年6月16日-2023年6月21日。 二、检查安排 (一) 检查计划安排

► 信息安全防护

公司为加强信息安全防护，通过设立完备的容灾备份系统，实现了虚拟机、数据库、操作系统、文件等多维度，实时同步、定期备份、全量备份、增量备份多策略的备份机制，并覆盖核心办公、生产信息化系统。



案例

开展网络安全培训

2023年11月15日，公司邀请市公安局网安支队网络管理大队大队长作为主讲人，组织开展主题为“共筑网络安全屏障，护航三旅集团高质量发展”的网络安全培训。培训通过网络安全的思想认识、法制观念、发展形势三个方面为员工讲解网络安全的重要性，提升全员网络安全意识，增强公司网络信息安全保障。



绿色生态 保卫碧水青山

三峡旅游深入贯彻落实习近平总书记“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念，积极响应长江客运船舶提档升级、节能减排的发展要求，聚焦新能源船舶建造运营与港口防污染治理，践行“长江大保护”理念，探索绿色可持续发展之路。

2023 年度关键绩效

温室气体排放总量
2,728.86 吨二氧化碳当量

环保培训次数 环保培训参加人次
21 次 **1,116** 次

环保培训总时长 环境违规事件
31.50 小时 **0** 件

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



2.1 应对气候变化

三峡旅游积极开展气候风险识别，重视气候变化对公司战略规划、生产经营带来的实际和潜在影响，并采取行动减缓气候变化和降低碳排放，逐步推动气候信息披露，为应对气候变化贡献力量。

► 气候风险识别

三峡旅游参考《气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 建议报告》，对公司面临的气候风险进行系统识别、评估和管理，为未来进一步深化气候管理工作奠定基础。

气候风险清单			
风险类型	风险描述	潜在财务影响	应对措施
实体风险	急性风险	洪水、干旱等更频繁和更严重的极端天气事件将增加财产损失的风险	运营成本增加、营业外支出增加，营业收入下降
	慢性风险	全球气温升高可能导致运营成本增加，对景点运营和设施造成影响	
转型风险	政策和法律风险	温室气体排放成本增加；需承担国家某些环境、健康和方面法律法规要求的合规成本和潜在责任	减少自身对化石燃料的使用；配备光伏面板、冷热回收装置等，实现能耗的“开源节流”

气候风险清单			
风险类型	风险描述	潜在财务影响	应对措施
转型风险	技术风险	应用节能低碳技术，研发成本可能上升	新能源设备的引进、改造及维护，导致公司运营成本增加
	市场风险	出行者环保意识的提升，利益相关方对公司减少碳排放的关注	客户偏好转变导致的服务需求下降，收入减少
	声誉风险	若履行环保责任未达到利益相关方预期，信誉可能受损	影响商誉和企业价值

2.2 加强环境管理

三峡旅游根据《中华人民共和国环境保护法》等有关法律法规规定，规范环境保护管理工作，坚持“保护优先、预防为主、综合治理、公众参与、损害担责”的原则，不断提高环境保护管理水平；以节能减排和使用清洁能源为主要方向，推进环保目标的实现。

► 环境管理体系

三峡旅游严格贯彻落实《中华人民共和国环境保护法》《水污染防治法》《防治船舶污染内河水域环境管理规定》等法律，制定了《环境保护管理办法》，建立了《船舶防污染管理制度》等较为完善的环保管理制度，各港口制定了相应的污染物转运处置联单制度，有效控制污染物排放，落实环境保护工作。

公司积极搭建环境管理组织架构，设置三级管理体制，其中集团总部承担环保监管职责、事业部及专业化子公司承担环保主管职责，生产经营单位承担环保主体责任，落实环保责任制度，保障环保工作平稳推进。

► 环境风险管理

三峡旅游高度重视环境风险管理，积极组织开展环境安全隐患排查治理工作；全面开展环保风险辨识，建立隐患排查风险辨识清单，根据风险辨识清单分级分批开展治理，同步开展专项整治工作，推动国家环境安全方针政策、法律法规的有效落实。

同时，公司为贯彻落实《突发环境事件应急管理办法》有关要求，不断完善环保应急预案体系，制定《突发环境事件应急预案》。公司切实加强生态环境应急管理，规范突发环境事件隐患排查及治理工作，有效预防环境风险事故的发生。

案例 环保危废事故应急演练

2023 年 11 月 5 日，汽车销售公司开展危废事故应急演练，售后经理、主管、维修技师等 28 人参与，本次应急演练模拟了危废事故应急处理操作前的准备工作、操作过程中要注意的事项，强调了危废事故应急处理措施及要领，从而有效地增强了员工的环保安全意识，提高了员工的应急防范能力。



环保危废事故应急演练



2.3 推进绿色经营

三峡旅游坚持绿色可持续发展理念，遵循“绿色减碳、节能资源、提升效率”的原则，全面加强能源资源管理，不断健全污染防治机制，持续推动公司高质量发展和生态环境高水平保护。

► 加码绿色低碳

公司持续加码绿色低碳。2023 年，由三峡旅游和长江电力共同投资建造的全球最大电池容量商用纯电动游轮“长江三峡 1”已投入运营，打造了“电化长江”新样板。2024 年，公司省际豪华游轮项目预计正式开工，拟建的游轮是目前国内同尺寸投资最大、技术最先进的绿色低碳新能源游轮，也将引领省际游轮领域发展新方向；同时，第二代新能源游轮“西陵峡和悦号”预计成功首航，“西陵峡和谐号”新能源游轮、高端商务游艇将与大家见面。

► 优化能源管理

三峡旅游严格贯彻落实《中华人民共和国节约能源法》等节能减排工作要求，推进节能减排工作；积极响应国家“碳中和”政策，不断优化能源管理，根据新版 GB/T23331-2020《能源管理体系》的要求，制定《能源体系管理办法》等能源管理制度，定期收集、汇总、核算及分析全公司的能源消耗状况，积极探索节能降碳举措，定期开展各类设备设施节能专项检查，确保设备运行及节能效果。

船舶能源管理举措

新能源船舶纯电池动力系统

通过开展电池储能全电动力系统、新型推进系统和电池动力管理系统的研制，完成纯电池系统内河船舶实船示范应用，实现“零排放”。

船舶能源管理举措	
新能源船舶混合动力系统	除设有柴油发电机组外，还设电池舱。常规航行时主要以锂电池为动力源；航次增加时，可采用柴油发电机组推进，并且当柴油发电机组功率大于推进功率时，电网可将富余电能输送给锂电池组补电；此混合动力系统方案解决了纯电动船舶续航里程短的问题。
船舶光伏系统	通过在船配备光伏发电系统，依托新能源船舶的动力电池，形成新能源多能源结合，降低补能成本。
智能舱室系统	将智能技术引入到度假游轮的旅客舱室，通过度假游轮的网络、语音交互、自动控制窗帘、灯光等，提升旅客的体验。
直流空调系统	依托新能源直流电力系统，设计直流空调系统，降低船舶一般空调系统能耗达 30%。

公司能源使用情况				
指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
综合能耗总量	吨标准煤	50.74	37.71	49.94
直接能源消耗	吨标准煤	50.74	37.71	49.94
其中：天然气使用量	立方米	26,432.49	10,362.32	2,640.00
汽油使用量	吨	17.79	54.19	42.30
柴油使用量	吨	4,159.91	3,146.89	4,342.80
其他能源使用量	吨	0.72	0.57	0.57
清洁能源使用量	千瓦时	7,781,512.25	7,114,598.42	15,389,389.32

注：公司无外购能源使用情况。

案例 智能化用电系统升级

2023 年，公司对天元物流园区进行了智能化用电系统升级，实现了智能用电全管理。通过智能电表更换、专用网络搭建，实现园区 500 多家商户能够自助查询用电、缴费等功能，管理人员能够实时查看管理园区能耗情况，优化园区用能，通过智能化管理有效降低园区能耗水平。



智能化用电系统



水资源管理

三峡旅游严格执行《中华人民共和国水法》，积极响应国家节水政策，对取水和用水的全过程落实严格管理，保障水资源的节约利用；聘请第三方机构对景区进行水质检测，确保水资源保护措施有效落实。

公司水资源使用情况				
指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
水资源消耗总量	万吨	112,295.07	110,345.01	136,047.34

► 加强污染防治

三峡旅游高度重视污染防治工作，严格贯彻相关法律法规，严格废水、废气、固体废弃物和噪声污染防治措施，保障污染防治工作稳步推进。

废水管理

公司严格贯彻《中华人民共和国水污染防治法》相关规定，规范管理公司船舶运输、景区运营、日常办公过程中产生的废水、生活污水的处理及排放监测工作。

公司废水主要由靠港船舶舱底油污水、船舶生活污水、陆域生活污水构成。公司积极完善港口防污染处置能力，分步投资 3,200 余万元对各港口共计 11 艘趸船开展防污染改造，改造内容包含在趸船上设置生活污水粉碎消毒储存舱，收集趸船及接受靠泊船舶生活污水，建设各自码头上岸管线及配套设备，实现所有客运码头主趸船具备接受靠泊船舶以及本趸船的所有生活污水，通过泵及管路排放上岸，打通船舶生活污水接收船岸连接的最后一公里。



全港污染物零排放

污染物回收处理上岸设计

公司船舶生活污水流程管理

负责人	职责
机务主管	负责船舶防污管系改造、设备安装运行督查事宜，保证船舶生活污水零排放设施可靠。
船舶轮机	具体负责生活污水管理，合理利用存储及交付装置，保证生活污水零排放有效。
各船船长 和岸基管理人员	对船舶生活污水管理进行监督检查。

废气管理

公司严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》，建立废气控制程序，通过升级改造经营设备、应用先进防治技术等手段，降低废气减排；废气主要为停车场汽车废气和船舶废气。公司积极开展港口岸电建设项目，实现了港口停泊船舶全部接岸电，真正达到空气污染零排放。2023 年，公司全年累计为 3,977 艘次船舶提供岸电 1,188.77 万千瓦时，替代 2,793.60 吨燃油，减少 8,799.86 吨二氧化碳及有害气体排放。



公司废气排放量				
指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
废气排放总量	万立方米	4,550	3,961	6,579
其中：烟尘 / 颗粒物排放量	吨	3.59	2.81	3.49
二氧化硫排放量	吨	39.52	30.39	39.54
氮氧化物排放量	吨	5.66	3.87	9.27

废弃物管理

三峡旅游严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，针对汽车修理等业务设立专用危险废物仓库，委托有资质的第三方处理，针对港口运营、船舶运营，进行港口船舶污染物接收、转运，并加强废机油、机油格等危废规范管理和处置工作，实行全生命周期管理。

公司固体废物主要为船舶生活垃圾和陆域生活垃圾。其中，船舶生活垃圾委托第三方接收处理；陆域生活垃圾在港区内统一收集交由环卫部门，最后送城镇生活垃圾填埋场统一处理。

公司固体废物生产量				
指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
一般固体废物产生总量	吨	130.23	141.35	143.61
一般固体废物处置率	%	100	100	100
危险废物产生总量	吨	290.30	398.52	277.95
危险废弃物处置率	%	100	100	100

案例 船舶污染物处理培训

2023 年 5 月 6 日，三峡旅游开展船舶污染物处理专项培训，公司领导及船舶乘务人员参与培训。本次培训强调了员工严禁向长江乱丢清洁垃圾的行为，加强在航行中播放旅客在船安全与防污染的播音等事项，提高了员工环境保护和污染物处理意识。



船舶污染物处理培训



噪声管理

三峡旅游积极执行噪声污染控制措施，针对涉及噪声污染的业务定期开展噪声监测，采取隔音、滤振等降噪方法，有效降低机械设备运行产生的噪音。

船舶噪声管理	
源头控制	船舶建造设计前，机务主管将噪声管理列为船舶设计任务书内容，船舶建造设计单位在设计时予以充分考虑。
过程控制	船舶航行时，应按规定使用声响装置，采用潜艇气囊隔振技术，降低机械设备带给船体的振动和噪音。
噪声监测	船舶机舱铺设阻尼材料、优化机座联结方式，机舱控制室使用降噪材料，船舶上建内装时加设吸音、降噪材料等。船舶在内河航行时，应当按照规定使用声响装置，并符合环境噪声污染防治有关要求。

2.4 践行绿色行动

三峡旅游积极践行绿色发展理念，坚持推动绿色运营、环保宣传培训、生态环境保护进程，积极倡导低碳生活，以实际行动推动生态文明建设迈上新台阶。

▶ 倡导绿色办公

三峡旅游在日常办公管理中融入低碳环保、节约资源的理念，全面推行绿色办公，提高能源资源利用效率，降低运行成本，培养员工养成简约适度、绿色低碳的生活和工作习惯。

绿色办公举措	
绿色办公举措	内容
推动低碳出行	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 购置车辆优先考虑新能源和清洁能源车辆。 ▪ 鼓励员工选择公共交通、拼车、骑行等绿色通勤方式。 ▪ 提倡步行，减少非高峰时段电梯运行数量。
绿色办公运营	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 推广无纸化办公、线上会议等电子办公方式，简化内部会议配置。 ▪ 鼓励使用可降解垃圾袋、可循环使用物品等绿色办公用品。
倡导健康低碳生活	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 倡导减少纸杯、纸巾、电池等一次性物品使用，培养绿色循环低碳行为习惯。 ▪ 倡导垃圾分类，促进垃圾减量化和资源化。

▶ 加强环保培训

三峡旅游高度重视环保培训工作，制定年度安全环保培训计划，按照计划开展岗前培训、在岗培训。公司针对新入职员工组织开展环保法律法规、公司环境保护基本情况及环保规章制度、环境污染事故典型案例等方面进行重点培训，提升员工环保意识、专业理论知识和双重预防能力。

案例 长江大保护教育基地学习

2023 年 4 月 29 日，客运公司员工前往长江大保护教育基地及 424 公园进行参观学习。通过本次学习，公司员工加深了对总书记关于“共抓大保护，不搞大开发”理念的理解，进一步领略了猗亭长江沿线生态修复及环保转型成果，增强了生态环保意识，为宜昌加快建设长江大保护典范城市助力。



长江大保护教育基地学习



公司环保活动绩效

环保培训次数
21 次

环保培训参加人次
1,116 人次

环保培训总时长
31.50 小时

▶ 践行环保宣传

三峡旅游积极贯彻落实绿色环保理念，加大环保宣传力度，强化经营场所环境保护意识，将环保宣传落实到日常工作当中，激发旅客、游客与员工参与环境保护的自觉性和积极性，共同构建美好生态环境。

景区大门电子显示屏、游客中心电子触摸屏循环播放环境保护宣传语、宣传片。



景区游客中心宣传展架放置环保宣传资料。



景区环保宣传



景区图书漂流角放置宣传书籍。



日常文明旅游宣传标识标牌。

▶ 生态环境保护

三峡旅游统筹推进生态环境保护与建设工作，积极投身于生态环境修复和生物多样性保护中，在景区运营过程中开展全面生态环保系列工作，有效改善生态环境，为实现生态环境可持续发展做出积极贡献。2023 年，公司未发生生态环保违法事件。

九凤谷景区生态环境保护措施

保护森林植被	景区植被覆盖率达 85% 以上，公司联系市林业管理部门，对九凤谷山中珍稀宜昌楠、古油麻藤、高山杜鹃等植物进行挂牌保护，并长期聘请第三方机构管理人员定期管养；园区聘请专业人员进行植物管养，定期施肥除虫、防汛抗旱；建设规划对珍稀物种进行避让改道。
保护野生动物	联合当地林业部门，在林区安装野生保护动物监控摄像装备，对区域内动物物种进行清查。
保护生态平衡	景区山体巡查人员巡查过程中，对危害生态平衡的物种进行检查清理，防止有害物种破坏生态平衡。
监控实时管理	安装监控摄像头 66 个，全区域实时监控，做好森林防火及其他环境保护的早期监控处置。
区域地灾治理	投资 600 余万元对结构稳定性不高的山体进行全面治理，极大减少地灾对自然资源的破坏。
专业机构环境检测	请第三方机构对水质、环境进行检查，确保环境保护措施有效。

合作共赢 共赴美好未来

三峡旅游秉持合作共赢的核心理念，推动数字化创新，深化服务质量管理。公司研发创新服务产品，加速服务数字化建设进程，强化与供应商的合作与管理，共同追求可持续发展目标，确保公司稳健前行。

2023 年度关键绩效

客户满意度
97.00 %

服务投诉率
0.10 %

客户投诉办结率
100 %

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



3.1 科技赋能发展

三峡旅游对数字化服务的创新与升级给予高度重视，通过积极引进前沿科技和智能化系统，显著提升管理效率，为旅客提供更为卓越、便捷的优质服务体验。

► 研发创新战略

公司加速科技赋能，致力于显著提升游轮的智能化水平。公司持续加大对游轮智能化系统的投入，推动新能源游轮智慧科技创新水平，推动智能驾驶、自动化机舱系统等关键技术的创新升级。同时，公司还积极探索自动系统解缆、自动跳板等创新技术的应用，为游客提供更便捷、舒适的服务体验，巩固并提升公司新能源游轮产品在市场上的竞争力和地位。

公司积极推动长江经济带游轮产业发展，构建长江内河游轮产教融合共同体，强化科教融合。通过校企深度合作，开展科技服务与科研创新，设立创新工作室，解决技术难题，促进应用研究与成果转化，提升企业市场竞争力。

► 数字化转型

三峡旅游深耕数字化平台建设，积极推进数字化赋能项目，以数字化转型为高质量发展引擎，持续优化数字化解决方案，提升客户体验，共谋未来发展。

案例 智慧旅游服务平台

三峡旅游打造智慧旅游服务平台，实现“车、船、港、站、社、景”的智能化管理，实现智能信息采集、业务数据交互、智能调度等功能。采用“SaaS”技术，构建业务管理总框架，新建综合管理、码头管理、餐饮收银及指挥调度平台，并整合现有管理系统，实现统一服务、管理和数据多维化。



智慧旅游服务平台总体架构方案



案例 船舶物资管理系统

公司开发船舶物资管理系统，提升管理效率和经营水平。该系统涵盖基础设置、二销管理、进销存等多功能，实现数据集中管理、实时共享，优化消费流程，减少人工成本。通过全生命周期设备管理、二维码管理、智慧旅游服务平台对接等功能，提升采购、维修等各环节效率，助力公司精准决策，实现经营优化。



船舶物资管理系统



3.2 坚持品质服务

三峡旅游视服务质量管理为提升乘客体验的核心驱动力，通过完善的服务质量体系建设、持续的服务流程优化以及多元化的产品改善计划，为每一位游客打造温馨、舒适且安心的旅行体验。

► 服务质量管理

三峡旅游持续完善《质量管理手册》《服务标准化手册》等客户服务制度，规定客户服务的规范化与标准化。公司制定客户服务标准化方案，明确界定客服中心的职责范围，包括接待流程、进退场手续办理的操作规程、客户求助响应的标准化作业规程以及客户档案管理的规范性要求，全面保障客户的权益，持续提升服务质量管理水平。

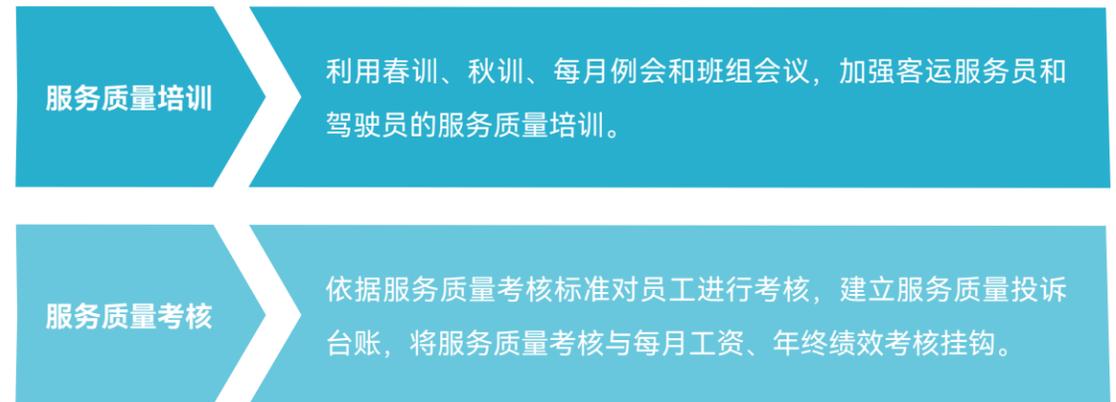
公司致力于优化运营流程，设立质量目标，不断完善旅游服务质量体系，改善整体服务质量，提升游客的满意度。通过培训教育提升员工旅游服务质量意识，加快完善旅游服务质量基础设施，并增强“两坝一峡”品牌的竞争力和影响力。



提供优质服务

► 质量管理体系

公司推进质量管理体系建设，通过实现“专人做专事”的原则，建立以领导班子成员为总领，各个主要负责人亲自抓质量工作，运营调度中心负责总协调的管理体系。公司将质量考核纳入年度关键绩效指标考核体系中，确保质量管理的有效实施。



服务质量管理举措

► 产品质量升级

三峡旅游积极改善服务产品，优化客户服务质量，重点推进氛围营造、演绎重塑、讲解升级等多元化提升项目，完善停车场斑马线设计、护坡设计、闸机设计等基础设施。此外，公司完成VIP接待的全套方案设计，满足客户的个性化需求。

案例 两坝一峡“鲟侠尊享”VIP 服务方案

公司全面落地实施两坝一峡产品服务标准化体系，打造VIP接待服务，建立VIP服务制度、培养VIP服务接待人员，同时对VIP接待流程进行深化梳理，通过全流程的专业、高效、贴心的服务给VIP客人带来良好的旅游体验。



两坝一峡“鲟侠尊享”VIP 全游线图



案例

创新开行两坝一峡全域游线产品

“西陵峡和谐”游轮于 2022 年 11 月 17 日正式启动建造工程，预计 2024 年 7 月全面投入两坝一峡全域游线路运营。届时，除了延续现有的游轮观光、游轮婚宴及庆典包租服务外，“西陵峡和谐”将推出别具一格的船上特色餐饮延伸服务，以全面满足游客的需求，实现“吃、行、游、购、娱”一站式多元体验，为游客带来全新的旅游享受。



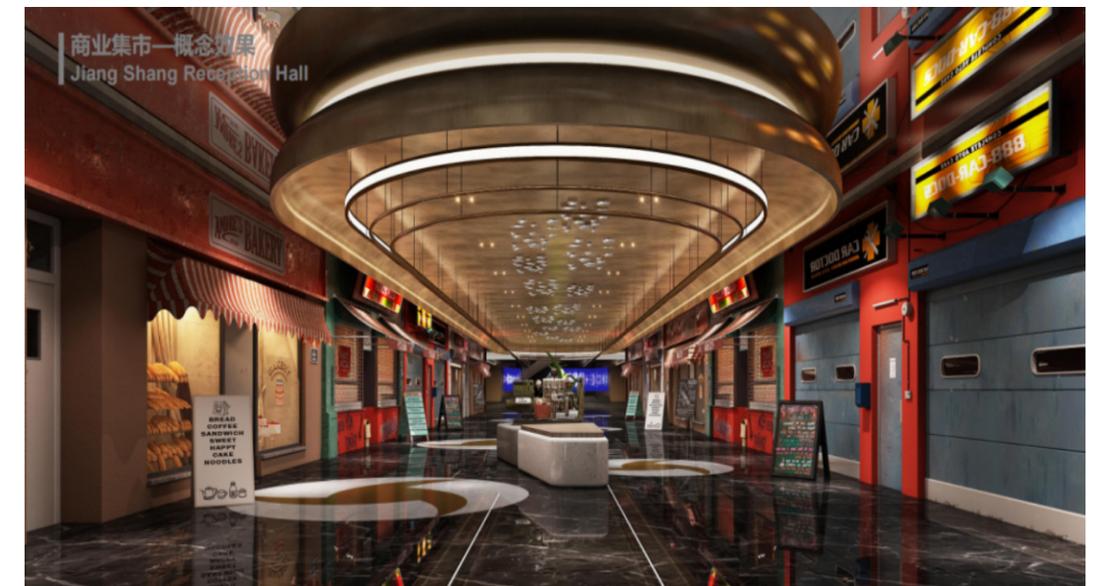
“西陵峡和谐”游轮



案例

升级改造仙娜号“江上会客厅”项目

公司购入中国首批挂牌五星级豪华邮轮“仙娜”号，保留其历史韵味，通过改造重塑，实现功能升级与体验优化，将其打造为融合休闲打卡、商务会客、免税购物、文创体验、沉浸娱乐及特色餐饮的“江上会客厅”，焕发老码头新活力，打造滨江夜经济的新地标，构建集文旅商于一体的综合体验平台。



升级改造仙娜号“江上会客厅”项目



3.3 用心服务客户

三峡旅游秉持客户至上的核心原则，建立高效的客户服务管理模式，以常态化方式迅速而精准地响应并满足客户在服务过程中的合理需求。通过实施全面、多元化的服务策略，致力于为消费者提供卓越、满意的服务体验。

▶ 客户权益保障

公司构建了多元化客户沟通体系，涵盖 24 小时咨询电话、客户微信群、客户拜访、网上投诉渠道及接入的三方投诉平台。旅客可通过这些渠道获取服务信息、提出问题并评价服务。公司通过全方位的服务模式保障客户需求的及时响应，提升客户满意度和忠诚度。

客户沟通反馈渠道	
线上反馈平台	购票系统加入客户反馈模块，使客户能够随时随地提交反馈和建议
	建立微信群聊，配备客服人员在群内答疑解惑，第一时间回答客户问题
	建立城际快车客服小组，接听乘客来电、中心站客服电话 24 小时开启
线下客户服务	经营场所配备客服人员、接待人员，及时解答客户疑问，处理投诉
	经营场所、车厢内张贴投诉方式，畅通投诉渠道
	开展常规客户定期回访、对突发事件受影响客户第一时间沟通，安抚客户情绪，提供解决方案

为更好地处理客户投诉，公司制定《投诉管理办法》，并建立完整的客户投诉处理闭环流程。公司迅速响应客户投诉问题，详细了解投诉情况，认真听取其意见和建议，共同寻找解决方案。同时，公司将持续跟踪投诉处理进展，确保问题得到妥善解决，并及时向客户反馈处理结果。此外，公司将进行回访，了解客户对投诉处理的满意度，不断优化服务质量。2023 年，公司服务投诉率为 0.1%，投诉办结率为 100%。

• 客户满意度调查

公司坚守以客户为中心的服务愿景与发展战略，开展客户满意度调查。通过商户座谈会、日常反馈等形式，了解客户满意度。公司重视每一位客户的需求与期望，广泛收集客户的反馈意见和建议，迅速识别问题并付诸改进，持续提升客户满意度，增强客户忠诚度，为公司的长远发展奠定坚实基础。2023 年，公司客户满意度为 97.00%。

• 客户隐私保护

公司高度重视客户隐私保护，采取一系列严谨举措确保商户信息的安全。针对客户个人信息收集，公司坚持合法、公正、透明的原则，仅在提供必要服务时收集必要的信息，并在收集前明确告知客户信息收集的目的、范围和使用方式，以获取商户的明确同意。

公司严格限定员工权限，对包含客户敏感信息的文件和资料实行严格的审查制度，并限制查阅范围。此外，公司加强员工培训和教育，严禁员工私自获取和使用客户个人信息，并定期组织隐私保护培训，提升员工的隐私保护意识和能力。

▶ 提升客户服务

公司致力于服务流程的优化与员工服务水平的提升，积极改善客户在各场所的体验，营造更为舒适便捷的服务环境。旅客休息区现增设舒适座椅、自动售货机等便利设施，引入娱乐设施以丰富旅客的等待时光。此外，公司应用智慧系统推动加油站与车站的智能化升级，提升运营效率与服务质量。

公司增设便民服务台，配备有助听器、放大镜、轮椅、婴儿车、推车、应急医疗箱等便民物资，并开通绿色通道和优先通道，候车厅内设置无障碍候车区及母婴室，配备冰箱、饮水机等用品，全方位提升旅客的出行体验，满足老弱病残孕幼等特殊群体的需求。

便民服务



春节及雨雪冰冻天气，为旅客送姜茶



“三八”妇女节，为女性旅客送花



学校直通车



站台清理

3.4 践行责任采购

三峡旅游秉承携手共进、互利共赢的理念，持续推进责任采购。公司对供应商的准入机制、绩效评估及资质审核等全流程实施严密管理，确保供应链的安全性、稳定性与可持续性，推进数字化信息建设，着力构建一个互联互通、高效协同的数字化信息平台。

► 供应商管理

公司遵守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，建立并修订《招标采购管理办法》，并在办公系统中设置了采购申报、信息发布、采购结果、合同申报等审批表单，形成了招标采购事项的标准化、流程化、制度化体系。

公司加强规范供应商的行为及提升合作质量，制定《建设工程项目合作单位信用管理办法》，并参照执行《供应商履约行为管理办法》，对现有供应商进行全面的考核与等级评定，结合年度服务表现给予相应的评级。针对评分不佳的供应商，公司将其纳入重点监管范畴，并实施一系列管控措施推进供应商实现持续改进，确保其质量和服务的提升。

供应商分级管理

信用等级	管理方式
A 级 (诚信分 120 分及以上)	实施简化监督，适当降低日常检查频率；在评比表彰中，优先予以推荐；在集团的工程招标中，在同等条件下优先选择 A 级对象
B 级 (诚信分 100-120 分)	实施常规监督，适度频率的日常检查

供应商分级管理

信用等级	管理方式
C 级 (诚信分 80-100 分)	列入重点监管对象，加大检查频次，取消参加各类评先（优）资格；在信用评价平台公开曝光，根据实际情况由建设单位适时约谈法定代表人；在招标中对 C 级对象予以严格审核
D 级 (诚信分 80 分以下)	实施公司“严重失信单位名单”制度，对 D 级对象直接列入“严重失信单位名单”

供应商管理体系认证情况

议题	单位	2023 年
供应商拥有 ISO14001 环境管理体系认证比例	%	49
供应商拥有 ISO9001 质量管理体系认证比例	%	50
供应商拥有 ISO45001 职业健康安全管理体系认证比例	%	46

▶ 供应商沟通

公司高度重视与供应商的沟通协作，建立完善的供应商履约评价机制，对供应商的考核评价结果进行充分交流。针对履约评价中表现优秀的方面以及存在的问题，双方将进行高效、专业的沟通，并共同寻求解决方案，确保合作顺利进行。

▶ 责任采购

公司遵循《招标采购管理办法》，采用电子招标采购平台，确保招标流程规范透明，并在采购合同中明确签订廉政责任承诺书，保障采购活动的廉洁高效。公司持续落实责任采购，践行绿色采购，在挑选供应商或产品服务时考虑绿色环保因素，采购绿色材料并应用到船舶建设建造过程之中。



4

响应联合国可持续发展目标 (SDGs)



以人为本 建设美好家园

三峡旅游致力于构建多元包容文化，营造健康安全的工作环境，打造公平高效人力资源体系，尊重员工权益，推动人才成长；同时积极承担社会责任，助力社区公益，共筑和谐社会。

2023 年度关键绩效

员工总数	2,095 人	员工培训支出费用	14.98 万元
安全培训总人次	29,231 人次	员工参与志愿服务总次数	2,261 次

4.1 保障员工权益

三峡旅游严格遵守《中华人民共和国劳动法》与《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规及规范性文件，为劳动者提供均等的就业机会，坚决反对并严厉打击职场中的任何歧视、骚扰及欺凌行为，实行民主管理，切实维护员工的合法权益，公平公正对待每一位员工。

▶ 依法平等雇佣

公司完善《人力资源管理制度》等核心制度框架，杜绝雇佣童工、强制劳动等任何形式的非法雇佣行为。公司与集团工会签订《集体劳动合同》《女职工权益保护专项集体合同》《劳动安全卫生专项集体合同》，进一步规范管理，营造和谐稳定的劳动关系。2023 年，公司共有员工 2,095 名，劳动合同签订率和社会保险覆盖率均达到 100%。

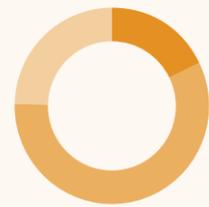
公司员工分布情况

员工总数：2,095 人



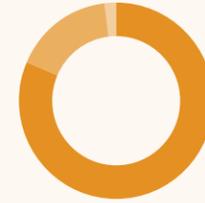
按性别划分的雇员人数

■ 男性员工总数	1,415 人
■ 女性员工总数	680 人



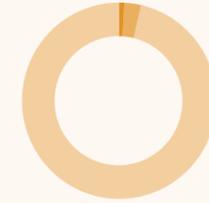
按年龄组别划分的雇员人数

30 岁及 30 岁以下员工总数	376 人
大于 30 岁且小于 50 岁员工总数	1,202 人
50 岁及 50 岁以上员工总数	517 人



按学历划分的雇员人数

■ 大专及以上学历员工总数	1,722 人
■ 本科学历员工总数	344 人
■ 硕士及以上员工总数	29 人



按职级划分的雇员人数

■ 高级管理人员总数	8 人
■ 中层管理人员总数	30 人
■ 基层员工人员总数	2,057 人



按民族划分的雇员人数

■ 少数民族	166 人
■ 非少数民族	1,929 人

残疾人雇员人数	7 人
员工总体流失率	13.35 %
2023 年提供就业岗位数量	245 个

▶ 员工薪酬福利

公司构建了一套完善、公平且科学的薪酬管理制度体系，以“基本薪酬+绩效薪酬”相结合的总体薪酬框架为基础，确保公司提供的薪酬待遇具有市场竞争力；通过强化岗位与薪酬、绩效与薪酬、技能与薪酬以及劳动投入与薪酬的紧密结合，实现工资总额与经济效益同向联动，激发员工的工作热情，提升企业的整体竞争力。

公司制定《员工关系管理办法》《员工年休假办法》《企业补充医疗保险管理办法》《企业年金管理办法》等福利保障相关制度，建立包含六险二金、免费健康体检、员工食堂免费工作餐、各类带薪休假及节假日物资等全面的员工福利保障体系，提高员工的归属感和安全感，激发员工的工作热情与效率。

▶ 践行民主管理

三峡旅游深入了解员工需求，设立多元化沟通反馈渠道，积极构建双向沟通机制，通过职代会、职工代表提案以及职工代表巡视检查等多种方式，全面了解员工在工作与生活中遇到的困难，并有针对性的优化公司流程，切实提升员工的参与度和满意度，营造公正信任的工作氛围，共同推动公司持续稳健发展。

2023 年工会工作绩效

工会会员人数	工会组织个数 (包含子公司)	工会满意度	工会诉求解决率
2,095 人	16 个	97.65%	100%

案例 凝“新”聚力 畅谈“新”声

2023 年 5 月 19 日，客运公司组织召开青年员工座谈会，客运公司班子成员、近三年新进大学生及 2023 年入职新员工共 40 人参加本次会议。本次座谈会以随机分组积分制的方式，将会议各环节融入小组赛中，增进新员工互相了解、促进磨合，调动员工参与会议活动的积极性，充分体现企业文化氛围的开放、包容、创新。



青年员工座谈交流会

案例 三峡旅游第四届第八次职工代表大会召开

2024 年 2 月 5 日，三峡旅游召开第四届第八次职工代表大会，议听取并审议了公司《2023 年总经理工作报告》和《集体劳动合同（草案）》《工资集体协商协议书（草案）》《女职工权益保护专项集体合同（草案）》《劳动安全卫生专项集体合同（草案）》等多项草案，会议的召开为公司与员工之间搭建了一个有效的沟通与交流平台，更在推动公司民主管理、保障员工权益、促进企业和谐发展等方面发挥了积极作用。



第四届第八次职工代表大会

4.2 暖心关爱员工

三峡旅游致力于为员工打造和谐温馨的工作环境，高度重视员工工作与生活平衡，丰富员工业余生活，提升其幸福感和满意度。同时，公司特别关注女性员工及弱势群体，通过夏季送清凉、“三八”妇女节活动及新员工家访等多种形式，传递深切关怀与支持，成为员工信赖的坚强后盾。

► 关心关爱员工

公司深切关注员工福祉，深入了解困难的员工及其家庭需求，积极开展退休员工慰问、困难员工帮扶以及节日关怀等多项活动，提供迅速有效的帮助与支持，助力员工实现工作与生活的和谐平衡。2023 年，公司共计帮扶 51 名员工，投入金额 5.25 万元。

员工帮扶举措	内容
退休员工慰问	<p>公司每年组织离退干部慰问活动，持续提升退休员工的幸福感，加强对老党员的关怀，主动为他们排忧解难，保障他们的生活质量。</p>  <p>慰问离休干部</p>
困难员工帮扶	<p>公司每年组织困难员工帮扶活动，每逢节假日送上节日慰问，感谢员工立足企业发展，勤勉尽责、无私奉献，详细了解员工的健康状况和工作情况，密切关注员工困难之处及需求。</p>  <p>慰问困难党员</p>

员工帮扶举措	内容
一线员工慰问	<p>在“五一”国际劳动节即将来临之际，三峡旅游组织开展“下沉一线送关怀‘五一’慰问暖人心”活动，为一线员工送去慰问物资和节日祝福，激励广大员工弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，争当奋斗者。</p>  <p>“下沉一线送关怀‘五一’慰问暖人心”活动</p>
新员工家访	<p>公司各级领导班子对新入职员工开展家访活动，全面了解员工的生活需求、工作压力以及家庭责任，从而更好地制定员工关怀计划，提高员工的工作满意度和忠诚度，增进公司管理层与员工及其家庭之间的了解与信任，建立更加和谐的工作氛围。</p>  <p>新员工家访</p>

 <p>职工之家</p>	<p>公司积极推进职工之家建设，建立申报员工书屋，建设员工健身场所 2 个，员工活动室 5 个，员工书屋 4 个，读书角 7 个，引导员工树立终身学习理念，促进员工健康生活。</p>
---	---

► 保护女性权益

公司注重女性员工权益保护，签订《女职工权益保护专项集体合同》，在工作场地设置母婴室，对女员工的劳动安全卫生条件、安全卫生培训、工资及福利待遇，孕、产、哺乳期待遇，男女平等权利等合法权益和特殊利益，予以全方位保障。2023 年，公司组织 98 名女员工参与“两癌”筛查活动，130 名女员工参与涵盖 18 个身体项目的免费体检，为女员工身体健康保驾护航。



母婴室

► 丰富员工活动

三峡旅游制定一系列丰富多彩的文体活动，提高员工的生活质量，加强企业内部的凝聚力。公司倡导全体员工踊跃参加活动，为员工在工作之余提供额外的娱乐休闲方式，增强凝聚力，提升执行力，推动公司的和谐与进步。2023 年，公司共举办 16 次员工活动。

案例 “交运平安行”驾驶员技能大赛

2023 年 6 月，三峡旅游举办“交运平安行”驾驶员技能大赛。此次大赛汇聚了 569 名驾驶员参与初步比拼，经过 12 项严格的技能考核，最终决出 16 个人单项奖及 8 个团体奖项，全面提升驾驶员团队的综合素养，并进一步推进公司驾驶员团队的规范化管理与发展。



“交运平安行”驾驶员技能大赛



案例 “三八”主题活动

妇女节来临之际，公司开展特色“三八”主题活动，组织全体女员工参加剧本杀、户外采摘等活动，进一步丰富活跃女员工业余生活，缓解紧张繁忙的工作压力，激发女员工健康向上的工作热情。



“三八”妇女节活动



案例 “讲身边故事、学身边榜样”短视频竞赛

2023 年，公司组织“讲身边故事、学身边榜样”短视频竞赛，36 名员工参与“讲身边故事学身边榜样”抖音话题发布短视频，该话题获得 25.6 万次播放量，其中 2 个视频获得超过千人点赞，并评选出一等奖作品 1 个，二等奖作品 2 个，三等奖作品 4 个。



“讲身边故事、学身边榜样”短视频竞赛

4.3 关注员工成长

三峡旅游始终将人才作为推动公司进步的关键动力，不断完善精细化的人才管理体系，并积极拓展高素质人才资源库，充分挖掘和发挥人才的潜能。公司为员工提供畅通的晋升通道，通过制定科学严谨的考核激励制度，以及开展多样化的职业培训，为员工提供成长与发展的机会，实现企业与人才共赢。

► 关注人才发展

三峡旅游致力于打造多元化的员工成长体系，通过完善内部培养机制，为员工铺设顺畅的职业发展道路。公司根据职位和岗位特性，设立行政职务（M）和专业职级（P）双重晋升通道，推动员工职务与职级的并行发展。同时，实行职级与薪酬待遇直接挂钩的制度，全面激活员工团队的内在动力和潜能。

► 注重人才培养

公司建立完善的三级培训管理体系，并积极践行“选育用”三位一体的人才培养战略，在人才引进、培养和梯队建设方面取得了显著成效。打造“学习赋能，强企有为”的学习强企培训品牌，依托内外资源，强化线上+线下融合式教学，聚焦中高管、青年骨干、新进管理人才等核心重点人才培训；开展继任人才培养，连续举办四期“火凤训练营”青干班。

公司持续推进储备大学生的“新苗”计划，制定《双导师人才培养管理暂行办法》，并按年度开展双导师、储备人才评价考核工作。同时，公司不断选拔和培养内训师，着力打造青年“匠星”品牌，成立三个“匠星”人才青年工作室，定期组织技能人才进行技能比武和师徒制学习活动，不断提升员工的技能水平和综合素质。

员工培训绩效

员工培训支出费用	员工培训总次数	员工培训总时数	员工培训总人次
14.98 万元	894 次	196,033 小时	40,596 人次



按雇佣类型划分的平均受训时数

高级管理层平均培训时数 72 小时	中层管理人员平均培训时数 80 小时	基层员工平均培训时数 75.80 小时
-----------------------------	------------------------------	-------------------------------

按性别划分的平均受训时数

男性员工平均培训时数 60.10 小时	女性员工平均培训时数 33.40 小时
-------------------------------	-------------------------------

► 加强人才引进

公司聚焦“人才+产业”融合发展需求，制定招聘方案，借助线上主流招聘渠道、校内宣讲会及市人社局举办的“千企百校行”线下双选会、“春风行动”、直播带岗等形式，共同发力、持续开展储备人才、成熟人才及生产运营人才的引进工作。

2023 年，公司招聘各类人才 1,100 余人（含实习兼职），包括春秋两季从各大高校引进的全日制一本及以上储备人才 80 余人，社会化选聘与产业发展需求匹配度高的社会成熟人才 21 名，以及校企合作订单式人才在库培养 80 余人。

► 创新激励机制

三峡旅游计划实施核心骨干人才激励，2023 年 11 月，公司已完成首轮股份回购，累计回购股份数量 1,892.19 万股，将主要用于股权激励。实施经营者动态年薪激励，根据所在单位利润总额历史业绩，动态设定分档目标值，动态核定经营者年薪标准。开展奋斗单位超额利润分享激励，对经营利润总额超过挑战目标值的，从超额利润中提取相应比例给予员工团队额外薪酬奖励包，按不超过年薪标准的相应比例给予班子成员超额利润分享。对推动完成重大并购重组、重大股权投资、重要资源整合、重点项目开发与资本市场融资的个人和团队，给予 10 万~100 万元资金奖励，激发潜能。

4.4 维护健康安全

三峡旅游始终秉持安全发展的核心理念，全面提升安全保障能力。公司致力于完善安全管理体系，强化安全应急管理机制，定期开展安全隐患排查工作。同时，三峡旅游高度重视员工职业健康，并统筹推进安全文化建设，营造全员参与、共同维护安全的良好氛围。

► 安全管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等法规，修订并完善《安全生产责任制管理办法》等安全管理制度；实行集团、事业部及生产经营单位分级管理，明确各自安全生产职责。公司安委会办公室设在安全环保部，负责统筹、指导、协调、监督安全生产工作，确保公司安全生产工作有序进行。

公司制定《2023 年安全环保工作目标责任书》，进一步深化和细化安全风险管控措施，强化安全生产的过程管理，确保集团安全生产形势持续稳定。

安全生产管理目标

无安全环保责任事故或社会影响较大的群伤责任事故，无致亡道路交通事故，无一般及以上水上交通事故。

年度事故起数、受伤人数等绝对指标同期比呈下降或持平趋势。

无重大安全环保隐患。

无六级以上工伤责任事故（不包括道路交通事故）。

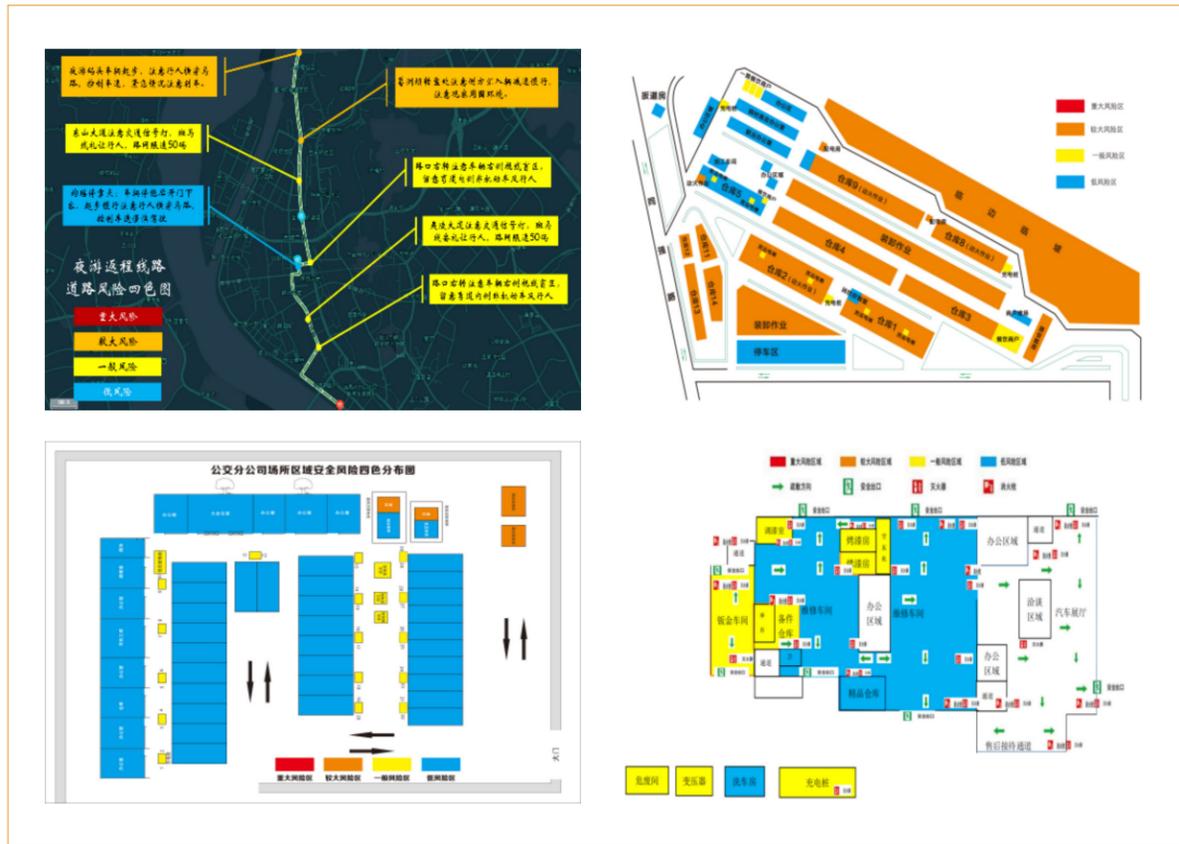
无单位内部情节较重及以上治安案件。

无致人轻伤或直接经济损失 5000 元以上火灾责任事故。

无被行业主管部门约谈或通报的安全环保事项。

► 安全隐患排查

公司致力于全面推动安全风险分级管控与隐患排查治理双重预防工作机制的建设，制定《安全风险分级管控与隐患排查治理管理办法》。通过明确安全风险点，开展系统的危险源辨识；进行科学的安全风险评估，划分安全风险等级，采用四色图标示安全风险等级，并公示于显著位置，警示内外人员。



安全风险四色图

公司根据风险识别情况制定《事故隐患排查清单》，将“安全风险点”“危险源”作为事故隐患排查的对象，将“管控措施”作为“排查标准”，明确排查周期、责任部门及人员等，制定详细排查清单和治理方案，确保隐患及时整改。建立事故隐患报告与治理制度，加强统计分析，持续评估并优化风险管控和隐患排查措施，确保安全生产无死角。2023年，公司共开展安全隐患排查 1,269 次。

隐患排查问题整改 (部分)

问题: 救生圈未按要求配备救生浮索。

整改: 按照要求在船至少配备 2 条救生浮索。

问题: 受外力影响，单系缆桩变形。

整改: 对该缆桩的底部进一步加固。

问题: 船岸连接处无防护栏杆、防护网。

整改: 加装防护网。

问题: 多处系缆桩防护链条未及时安装。

整改: 加强日常培训和检查，用完即恢复防护状态。

► 安全应急管理

三峡旅游严抓应急管理工作，不断完善应急管理体系，制定《生产安全事故综合应急预案》，事业部及各子公司制定《专项应急预案》，强化应对突发事件的能力。公司应急组织体系由应急领导小组、日常应急机构、专家组和各单位应急组织机构组成，确保安全高效应对各类生产安全事故。

安全应急演练绩效

安全应急演练总次数
329 次

安全应急演练总参与人次
5,732 人次

案例

灭火及应急疏散演练

2023 年 6 月，公司组织灭火及应急疏散演练，模拟火灾应急处置全流程。演练结束后，专业消防队伍进行装备展示和实操指导，确保演练的实战性和实效性。此次活动验证应急预案的可靠性，并普及了消防知识和火灾疏散逃生及灭火常识，提升员工应急能力和团队协作水平。



灭火及应急疏散演练



案例

船舶险情现场应急处置联合演练

2023 年 7 月，游轮公司联合宜昌海事局开展“宜昌城市游览船险情现场应急处置”演练。海事局发布船舶遇险信息后，长江游轮公司紧急启动预案，提供岸基支持。在港船舶“长江三峡 10”亦迅速赶往现场协助。本次演练提升应急指挥、快速反应、高效处置及后勤保障能力。



“宜昌城市游览船险情现场应急处置”演练



► 职业健康安全

三峡旅游严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》的相关规定，制定并严格执行《职业病防治管理制度》，持续优化管理机制，包括警示通知、教育宣传以及防护装备管理等多个环节，致力于提升职业健康管理的效能，确保员工的职业健康得到充分保障。

公司每年对员工进行全面细致的健康体检，最大限度降低疾病和职业病危害；同时建立完善的员工心理健康档案体系，通过座谈交流、家访活动以及与员工家属的恳谈会等多元化的沟通方式，实时把握员工的心理健康动态。公司特邀心理医生及专家为员工提供治疗服务、现场讲座、即时咨询与专业指导，从多个维度全面关注并提升员工的身心健康水平。

职业健康培训绩效

职业健康培训总次数	职业健康培训总时数	职业健康培训总人次	员工职业健康投入
50 次	71 小时	2,860 人次	127.17 万元

公司高度重视夏季高温天气下的员工健康，切实做好防暑降温工作，向全体员工发放防暑降温药品和物品，帮助员工有效应对高温天气，保障员工身体健康和工作效率。



防暑降温物资发放

► 安全文化建设

公司高度关注培训教育与安全文化的传播，以第 22 个全国安全生产月活动为契机，紧扣“人人讲安全，个个会应急”的主题，组织一系列培训活动，包括安全管理、消防安全及红十字救护培训等，全面提升员工的安全管理技能。

安全培训绩效

安全培训总次数
763 次

安全培训总时数
839 小时

安全培训总人次
29,231 人次

案例

练就过硬专业本领 筑牢游轮安全屏障

长江游轮高度重视应急救护技能培养，组织 24 名员工参与由宜昌港区海事处联合宜昌市红十字会及宜昌市蓝天救援队共同举办的“服务待闸船员 守护生命健康”应急救护知识培训。经过系统的学习和实践，24 名员工熟练掌握应急救护知识，并顺利完成培训任务，成功获得“红十字救护员”（初级）证书，展现了员工对于提升自我安全意识和应急能力的积极态度。



应急救护知识培训



案例

安全生产专题培训

2023 年 6 月，三峡旅游举行安全生产月及“两类人员”专题培训。会议强调，务必全面加强安全生产培训，提升全员安全意识；深入排查危险因素，强化源头管理；严格把控关键环节，严防“三违”行为；完善隐患治理机制，强化双重预防。务必时刻警惕安全生产，强化风险认知，筑牢安全基础，确保“五到位”，持续巩固集团安全生产防线。



安全生产专题培训



在安全生产月期间，公司全面开展宣传活动。通过组织网络安全知识竞赛、利用广场大屏和售票厅 LED 屏播放安全标语和短视频、设置主题宣传展板等方式，增强员工和旅客的安全意识。通过抖音平台发布安全宣传短视频，利用安全宣传展架发放安全折页，进一步扩大宣传范围，提升员工的安全意识。



安全文化宣传

4.5 投身社会公益

公司积极承担社会责任，深切关注社区民生福祉。通过充分发挥自身优势资源，投身于各类社会公益活动，认真履行作为企业公民的义务，以实际行动助力社区的发展与繁荣。

员工志愿服务绩效

员工参与志愿服务总次数
2,261 次

员工参与志愿服务总时数
9,214 小时

员工参与志愿服务总人次
390 人次



环境卫生整治公益活动



防电诈宣传志愿活动



学雷锋志愿服务启动仪式

案例 你们从容奔赴 我们为梦护航

2023 年高考期间，三峡旅游出动 75 台大巴车共发车 225 次，安全护送市区 9 所高中 9,000 余人次考生。为给考生营造轻松便捷的乘车环境，旅客支部党员们自发性的召集起来前往各个考点开启爱心助考服务工作，协助交警维持场外秩序、清理考点附近的垃圾，并和考生交流沟通帮助他们舒缓心理压力和紧张情绪。



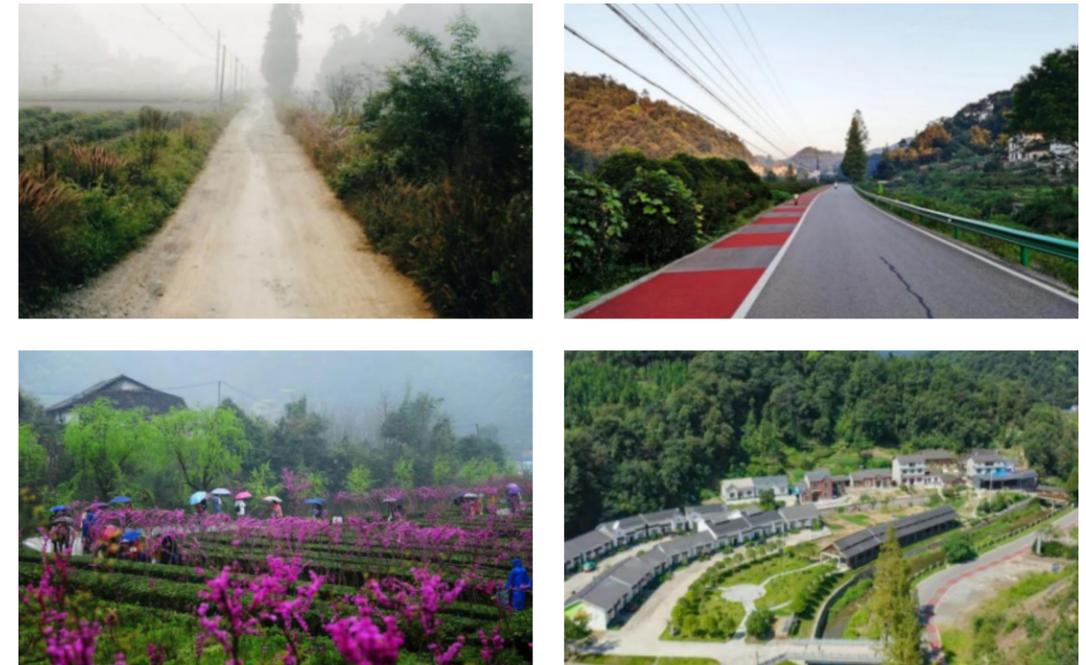
三峡旅游车 2023 年高考送考



公司严格遵循“两不愁、三保障”的指导原则，以“精准帮扶”为工作核心，积极在特色产业扶贫、就业扶贫、教育扶贫以及健康扶贫等多个领域提供全面而有力的支持，实现贫困户的全面脱贫，推动乡村振兴战略的深入实施。

案例 三峡九凤谷景区带动当地发展

三峡九凤谷积极促进区域居民就业，通过景区运营带动周边村民发展第三产业，提供近 250 个就业岗位，助力贫困户脱贫，推动产业结构调整与经济转型。九凤谷旅游扶贫模式荣获“湖北省旅游扶贫十大案例”，并入选全国社会领域公共服务助力脱贫攻坚典型案例，彰显其在扶贫工作中的卓越贡献。



景区扶贫改造前后对比



案例 旅游港口助力当地居民创收

公司各旅游港口设有游客中心，为游客提供便捷的中转、出行服务，并配备购物超市，为当地社区居民创造大量的就业机会。港口在招聘过程中积极吸纳当地居民作为正式员工及外包人员，有效解决当地居民的就业问题。同时，港口超市还积极推广售卖秭归橙子、屈姑食品等当地特产，有效促进当地居民和特产企业的创收。



附录一：指标索引表

一、全球可持续发展标准委员会 (GSSB) 《GRI 可持续发展报告标准》

<p>使用说明： 三峡旅游在 2023 年 1 月至 2023 年 12 月参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。</p>
<p>使用的 GRI 1: GRI 1: 基础 2021</p>

指标编号	描述	回应章节
GRI2: 一般披露		
组织概况及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于三峡旅游
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	/
2-5	外部鉴证	/
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于三峡旅游
2-7	员工	夯实治理体系
2-8	员工之外的工作者	/
管治		
2-9	管治架构和组成	夯实治理体系
2-10	最高管治机构的提名和遴选	夯实治理体系
2-11	最高管治机构的主席	夯实治理体系
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	夯实治理体系
2-13	为管理影响的责任授权	夯实治理体系
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG 治理

指标编号	描述	回应章节
2-15	利益冲突	/
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
2-17	最高管治机构的共同知识	/
2-18	对最高管治机构的绩效评估	/
2-19	薪酬政策	夯实治理体系
2-20	确定薪酬的程序	/
2-21	年度总薪酬比率	/
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	清洁能源，谱写绿色篇章
2-23	政策承诺	清洁能源，谱写绿色篇章
2-24	融合政策承诺	/
2-25	补救负面影响的程序	/
2-26	寻求建议和提出关切的机制	/
2-27	遵守法律法规	强化风控合规
2-28	协会的成员资格	/
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	/
GRI 3: 实质性议题的披露项		
3-1	确定实质性议题的过程	实质性议题分析
3-2	实质性议题清单	实质性议题分析
3-3	实质性议题的管理	实质性议题分析
GRI 201: 经济绩效		
201-1	直接产生和分配的经济价值	2023 年关键绩效
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	气候风险识别
201-3	固定福利计划和其他退休计划	员工薪酬福利
201-4	政府给予的财政补贴	/

指标编号	描述	回应章节
GRI 202: 市场表现		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	/
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	/
GRI 203: 间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	/
203-2	重大间接经济影响	投身社会公益
GRI 204: 采购实践		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	/
GRI 205: 反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	/
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	传承红色基因
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	传承红色基因
GRI 206: 反竞争行为		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	/
GRI 207: 税务		
207-1	税务方针	履行纳税义务
207-2	税务治理、控制及风险管理	履行纳税义务
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	/
GRI 301: 物料		
301-1	所用物料的重量或体积	/
301-2	用循环利用的进料	/
301-3	再生产品及其包装材料	/
GRI 302: 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	优化能源管理
302-2	组织外部的能源消耗量	/
302-3	能源强度	/
302-4	减少能源消耗量	优化能源管理

指标编号	描述	回应章节
302-5	降低产品和服务的能源需求	优化能源管理
GRI 303: 水资源和污水		
303-1	组织与水作为共有资源的互相影响	水资源管理
303-2	管理与排水相关的影响	加强污染防治
303-3	取水	/
303-4	排水	加强污染防治
303-5	耗水	水资源管理
GRI 304: 生物多样性		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	生态环境保护
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	生态环境保护
304-3	受保护或经修复的栖息地	生态环境保护
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	/
GRI 305: 排放		
305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	清洁能源, 保卫碧水青山
305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	/
305-3	其他间接 (范畴 3) 温室气体排放	/
305-4	温室气体排放强度	/
305-5	温室气体减排量	/
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	/
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	加强污染防治
GRI 306: 废弃物		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	加强污染防治
306-2	废弃物相关重大影响的管理	加强污染防治
306-3	产生的废弃物	加强污染防治
306-4	从处置中转移的废弃物	/

指标编号	描述	回应章节
306-5	进入处置的废弃物	加强污染防治
GRI 308: 供应商环境评估		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	践行责任采购
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	践行责任采购
GRI 401: 雇佣		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	依法平等雇佣
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	员工薪酬福利
401-3	育儿假	保护女性权益
GRI 402: 劳资关系		
402-1	有关运营变更的最短通知期	/
GRI 403: 职业健康与安全		
403-1	职业健康安全管理体系	维护健康安全
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	维护健康安全
403-3	职业健康服务	维护健康安全
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	/
403-5	工作者职业健康安全培训	维护健康安全
403-6	促进工作者健康	维护健康安全
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	/
GRI 404: 培训与教育		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	关注员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	关注员工成长
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	/
GRI 405: 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	依法平等雇佣
405-2	男女基本工资和报酬的比例	/
GRI 406: 反歧视		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	/

指标编号	描述	回应章节
GRI 407: 结社自由与集体谈判		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	/
GRI 408: 童工		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	/
GRI 409: 强迫或强迫劳动		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	/
GRI 410: 安保实践		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	/
GRI 411: 原住民权利		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	/
GRI 413: 当地社区		
413-1	有当地地区参与、影响评估和发展计划的运营点	投身社会公益
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	/
GRI 414: 供应商社会评估		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	践行责任采购
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	践行责任采购
GRI 415: 公共政策		
415-1	政治捐助	/
GRI 416: 客户健康与安全		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	坚持品质服务
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	/
GRI 417: 营销与标识		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	坚持品质服务
GRI 418: 客户隐私		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	/

二、国务院国有资产监督管理委员会《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》

一级指标	二级指标	三级指标	回应章节	
环境范畴				
E.1 资源消耗	E.1.1 水资源	E.1.1.1 新鲜水用量	水资源管理	
		E.1.1.2 循环水用量	/	
		E.1.1.3 循环水用量占比	/	
		E.1.1.4 水资源消耗强度	/	
	E.1.2 物料	E.1.2.1 不可再生物料消耗量	/	
		E.1.2.2 有毒有害物料消耗量	/	
		E.1.2.3 物料消耗强度	/	
	E.1.3 能源	E.1.3.1 化石能源消耗量	优化能源管理	
		E.1.3.2 非化石能源消耗量	/	
		E.1.3.3 非化石能源使用比例	/	
		E.1.3.4 能源消耗总量	优化能源管理	
		E.1.3.5 能源消耗强度	/	
	E.1.4 包装材料	E.1.4.1 包装材料使用量	/	
		E.1.4.2 包装材料轻量化减量化	/	
	E.2 污染防治	E.2.1 废水	E.2.1.1 废水排放达标情况	加强污染防治
			E.2.1.2 废水管理与减排措施	加强污染防治
			E.2.1.3 废水排放量	/
			E.2.1.4 废水污染物排放量	/
E.2.1.5 废水污染物排放浓度			/	
E.2.2 废气		E.2.2.1 废气排放达标情况	加强污染防治	
		E.2.2.2 废气污染物排放量	加强污染防治	
		E.2.2.3 废气污染物排放浓度	/	
E.2.3 固体废物		E.2.3.1 固体废物处置依法合规情况	加强污染防治	
		E.2.3.2 一般工业固废管理	加强污染防治	

一级指标	二级指标	三级指标	回应章节	
E.2 污染防治	E.2.3 固体废物	E.2.3.3 一般工业固废处置量	加强污染防治	
		E.2.3.4 危险废物管理	加强污染防治	
		E.2.3.5 危险废物处置量	加强污染防治	
	E.3.1 温室气体排放	E.3.1.1 温室气体来源与类型	/	
		E.3.1.2 温室气体排放管理	/	
		E.3.1.3 范围一排放	绿色生态, 保卫碧水青山	
		E.3.1.4 范围二排放	/	
		E.3.1.5 范围三排放	/	
		E.3.1.6 温室气体排放强度	/	
	E.3.2 减排管理	E.3.2.1 温室气体减排管理	/	
		E.3.2.2 温室气体减排量	/	
	E.3.3 环境权益交易	E.3.3.1 参与碳排放权交易市场情况	/	
		E.3.3.2 参与用能权、水权及排污权交易市场情况	/	
		E.3.3.3 参与绿色电力交易	/	
	E.3.4 气候风险管理	E.3.4.1 气候风险管理	应对气候变化	
	E.4 生物多样性	E.4.1 生产、服务和产品对生物多样性的影响	E.4.1.1 生产、服务和产品对生物多样性的影响	生态环境保护
	E.5 资源与环境管理制度措施	E.5.1 低碳发展目标制定与战略措施	E.5.1.1 低碳发展目标制定与战略措施	/
		E.5.2 资源管理措施	E.5.2.1 水资源使用管理	水资源管理
E.5.2.2 物料使用管理			/	
E.5.2.3 能源使用与节能管理	优化能源管理			

一级指标	二级指标	三级指标	回应章节	
E.5 资源与环境管理制度措施	E.5.3 节能降碳统计监测与考核奖惩体系	E.5.3.1 节能降碳监测、统计报告和考核体系	/	
		E.5.4 绿色环保行动与措施	E.5.4.1 清洁生产	推进绿色经营
	E.5.4.2 绿色技改和循环利用		推进绿色经营	
	E.5.4.3 绿色建筑改造		/	
	E.5.4.4 绿色办公和运营		倡导绿色办公	
	E.5.4.5 绿色采购与绿色供应链管理		践行责任采购	
	E.5.4.6 环保公益活动		生态环境保护	
	E.5.5 绿色低碳认证	E.5.5.1 环境管理体系认证	/	
		E.5.5.2 绿色低碳企业认证	/	
		E.5.5.3 绿色低碳产品与服务认证	/	
	E.5.6 环境领域合法合规	E.5.6.1 突发环境事件应急预案	环境风险管理	
		E.5.6.2 环境领域违法违规事件	生态环境保护	
	环境范畴			
	S1 员工权益	S1.1 员工招聘与就业	S1.1.1 企业招聘政策及执行情况	加强人才引进
S1.1.2 员工结构			依法平等雇佣	
S1.1.3 避免雇佣童工或强制劳动			依法平等雇佣	
S1.2 员工薪酬与福利		S1.2.1 薪酬理念与政策	员工薪酬福利	
		S1.2.2 工作时间和休息休假	员工薪酬福利	
		S1.2.3 薪酬福利保障情况	员工薪酬福利	
		S1.2.4 员工民主管理	践行民主管理	
S1.3 员工健康与安全		S1.3.1 员工职业健康安全管理	维护健康安全	
		S1.3.2 员工安全风险防控	维护健康安全	
		S1.3.3 安全事故及工伤应对	维护健康安全	
		S1.3.4 员工关爱与帮扶	暖心关爱员工	

一级指标	二级指标	三级指标	回应章节
S1 员工权益	S1.4 员工发展与培训	S1.4.1 员工激励及晋升政策	关注员工成长
		S1.4.2 员工教育与培训	关注员工成长
		S1.4.3 员工职业规划及职位变动支持	关注员工成长
	S1.5 员工满意度	S1.5.1 员工满意度调查	践行民主管理
		S1.5.2 劳动纠纷	/
		S1.5.3 员工流动情况	依法平等雇佣
S2 产品与服务管理	S2.1 产品安全与质量	S2.1.1 生产规范管理政策及措施	坚持品质服务
		S2.1.2 质量管理	坚持品质服务
		S2.1.3 产品召回与撤回	/
		S2.1.4 产品或服务负面事件	坚持品质服务
	S2.2 客户服务与权益	S2.2.1 客户满意度	用心服务客户
		S2.2.2 客户投诉及处理情况	用心服务客户
		S2.2.3 客户信息及隐私保护	用心服务客户
	S2.3 创新发展	S2.3.1 研发与创新管理体系	科技赋能发展
		S2.3.2 研发投入	/
		S2.3.3 创新成果	科技赋能发展
		S2.3.4 知识产权保护	/
	S3 供应链安全与管理	S3.1 供应商管理	S3.1.1 供应商选择与管理
S3.1.2 供应商数量及分布			/
S3.2 供应链环节管理		S3.2.1 供应链管理政策及措施	践行责任采购
		S3.2.2 供应链安全保证与应急预案	/
S4 社会贡献	S4.1 缴纳税费情况	S4.1.1 缴纳税费情况	履行纳税义务
		S4.2 社区共建	S4.2.1 参与当地社区建设的政策措施
	S4.2.2 对当地社区的贡献与影响		投身社会公益

一级指标	二级指标	三级指标	回应章节
S4 社会贡献	S4.3 社会公益活动	S4.3.1 参与社会公益活动的政策措施	投身社会公益
		S4.3.2 参与社会公益活动的投入及成效	投身社会公益
		S4.3.3 无障碍环境建设	/
	S4.4 国家战略响应	S4.4.1 产业转型	/
		S4.4.2 乡村振兴与区域协同发展	/
		S4.4.3 一带一路及海外履责	/
		S4.4.4 行业特色及其他社会责任履行情况	投身社会公益
治理范畴			
G1 治理策略与组织架构	G1.1 治理策略及流程	G1.1.1 治理策略制定	夯实治理体系
		G1.1.2 治理策略监督流程	夯实治理体系
		G1.1.3 治理策略批准及审核流程	夯实治理体系
		G1.1.4 党建引领	传承红色基因
	G1.2 组织构成及职能	G1.2.1 所有权职责	/
		G1.2.2 董事会、监事会和管理层组织结构与职能	夯实治理体系
		G1.2.3 董事会、监事会和管理层的任命程序及构成	夯实治理体系
	G1.3 薪酬管理	G1.3.1 董事及监事的薪酬计划	/
		G1.3.2 董事会薪酬透明度	/
		G1.3.3 管理层薪酬合理性	/
G2 规范治理	G2.1 内部控制	G2.1.1 内部审计	强化风控合规
		G2.1.2 内控控制结构、机制和流程	强化风控合规
	G2.2 廉洁建设	G2.2.1 廉洁建设制度规范	传承红色基因
		G2.2.2 廉洁建设措施成效	传承红色基因

一级指标	二级指标	三级指标	回应章节
G2 规范治理	G2.3 公平竞争	G2.3.1 公平竞争制度规范	恪守商业道德
		G2.3.2 公平竞争措施成效	恪守商业道德
G3 投资者关系管理与股东权益	G3.1 投资者关系管理	G3.1.1 投资者关系管理战略	维护投资者关系
		G3.1.2 投资者沟通	维护投资者关系
		G3.1.3 投资者关系管理部门建设	维护投资者关系
	G3.2 股东权益	G3.2.1 股东（大）会情况	夯实治理体系
		G3.2.2 股东沟通情况	夯实治理体系
		G3.2.3 股东知情权和参与决定权	夯实治理体系
G3.3 债权人权益	G3.3.1 征信情况	/	
	G3.3.2 债券市场履约情况	/	
G4 信息披露透明度	G4.1 信息披露制度	G4.1.1 财务信息披露	2023 年度关键绩效
		G4.1.2 非财务信息披露	完善信息披露
	G4.2 信息披露质量	G4.2.1 所有披露信息定期监督、审计和评估	完善信息披露
G5 合规经营与风险管理	G5.1 合规经营	G5.1.1 合规经营制度	强化风控合规
		G5.1.2 合规体系建设情况	强化风控合规
		G5.1.3 合规审查具体流程	强化风控合规
	G5.2 风险管理	G5.2.1 风险识别与预警	强化风控合规
		G5.2.2 风险控制与追踪	强化风控合规
		G5.2.3 风险报告与管理	强化风控合规

附录二：读者意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读《湖北三峡旅游集团股份有限公司 2023 年度环境、社会与治理报告》。为了向您及各利益相关方提供更有价值的信息，并有效推进公司 ESG 管理与实践、持续提高公司 ESG 信息披露水平，我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

您的信息

姓名：	姓名：
联系电话：	联系电话：

1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为我们在绿色发展方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为我们在社会贡献方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

非常好 好 一般 较差 差

您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 否

8. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议？