



2024

环境、社会和公司治理 (ESG) 报告

武汉三特索道集团股份有限公司



公司地址: 武汉市东湖新技术开发区关山一路特1号光谷软件园D1栋
邮编: 430073
电话: 027-87341810、027-87341812
传真: 027-87341811



目录

CONTENTS

报告编制说明	01
关于三特索道	03

ESG治理与管理

可持续发展理念	07
ESG治理架构	08
议题重要性分析	09

可持续发展专题

引领行业技术, 拓展智慧管理模式	15
冬(残)奥时刻, 三特索道护航者	18
微场景赋能, IP驱动多元文旅	20



01 绿色发展 守护文旅生态

环境合规管理	25
资源利用与循环经济	27
污染物与废弃物管理	30
建设绿色景区	32
生态系统和生物多样性保护	34
应对气候变化	37

02 创新赋能 夯实文旅安全

服务国家战略	41
创新驱动	43
产品和服务安全与质量	47
数据安全与客户隐私保护	53
供应链安全与管理	54

03 以人为本 共享文旅价值

员工雇佣与权益	57
职业健康与安全	60
员工培训与发展	65
乡村振兴与社会贡献	69

04 稳健经营 夯实治理根基

党建引领	75
公司治理	77
商业行为	81
风险与合规管理	86
ESG数据表和附注	89
对标索引表	95

报告编制说明

本报告是武汉三特索道集团股份有限公司第 1 份《环境、社会和公司治理（ESG）报告》，向投资者等利益相关方披露了公司在经营中对于 ESG 议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

报告范围

本报告范围涵盖武汉三特索道集团股份有限公司及其附属公司。除非特别说明，与三特索道（股票代码：002159.SZ）同期合并财务报表范围一致。

公司名称对照表

简称	公司全称
武汉高科集团	武汉高科国有控股集团有限公司
公司、本公司、本集团或三特索道	武汉三特索道集团股份有限公司
贵州梵净山项目	贵州三特梵净山旅业发展有限公司 铜仁梵净山旅游投资有限公司
华山索道公司	陕西华山三特索道有限公司
海南猴岛项目	海南三特索道有限公司 海南陵水猴岛旅业发展有限公司 海南浪漫天缘海上旅业有限公司 海南陵水博特旅游开发有限公司
东湖海洋公园公司、东湖海洋公园、武汉东湖海洋乐园	武汉龙巢东湖海洋公园有限公司
珠海索道公司	珠海景山三特索道有限公司
庐山三叠泉公司	庐山三叠泉缆车有限公司
千岛湖公司	杭州千岛湖索道有限公司 淳安黄山尖缆车有限公司
千岛湖牧心谷项目	杭州千岛湖三特旅业有限公司
华山宾馆、华山客栈	华阴三特华山宾馆有限公司
湖北南漳项目	南漳三特古山寨旅游开发有限公司 南漳三特漫云旅游开发有限公司
崇阳项目	崇阳三特文旅开发有限公司 崇阳三特隼水河旅游开发有限公司
克旗旅业公司	克什克腾旗三特旅业开发有限公司 克什克腾旗三特青山索道有限公司

报告期间

本报告期间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。本报告中的数据如无特别说明，均为在此期间内数据。

编制依据

本报告编制依据《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》（2024 年 4 月）（简称深交所《指引》）、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》（2023 年 12 月修订）编制。

数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的正式记录。报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度财务报告为准。

报告编制原则

重要性

公司识别出各利益相关方关注的与经营相关的重要性议题，作为本报告汇报重点。本报告中对重要性议题汇报的同时关注公司所处行业 and 经营业务的特点。议题重要性分析过程及结果详见本报告“议题重要性分析”章节。

准确性

本报告尽可能确保信息准确。其中，定量信息的测算已说明数据口径、计算依据与假定条件，以保证计算误差范围不会对信息使用者造成误导性影响。定量信息及附注信息详见本报告“ESG 数据表和附注”章节。

平衡性

本报告内容反映客观、真实的事实，对涉及公司正面、负面的信息均予以不偏不倚的披露。在报告期间内未发现应当披露而未披露的负面事件。

清晰性

本报告以简体中文发布。本报告中包含表格、模型图等信息，作为本报告中文字内容的辅助，便于利益相关方更好地理解报告中文字内容。为便于利益相关方更快获取信息，本报告提供目录及 ESG 标准的对标索引表。

量化性

本报告披露关键定量披露项，并尽可能披露历史数据。

可比性

本报告对同一定量披露项在不同报告期内的统计及披露方式保持一致；若数据的采集、测量与计算方法有更改，对相关数据进行追溯调整，并在报告附注中说明调整的情况和原因，以便利益相关方进行有意义的分析，评估公司 ESG 数据水平发展趋势。

完整性

本报告披露对象范围与公司合并财务报表范围保持一致。

时效性

本报告按年度发布，覆盖时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。公司将与年度报告同时发布本报告，为利益相关方决策提供及时的信息参考。

可验证性

本报告中案例和数据来自公司实际运行的原始记录或财务报告。公司采用 HiESG 绩效管理信息系统管理历年 ESG 数据，所披露数据来源及计算过程均可追溯，可用于支持外部鉴证工作检查。

关于三特索道

公司概况

武汉三特索道集团股份有限公司成立于 1989 年，是武汉高科集团控股的专业文旅投资运营上市公司，武汉高科集团为武汉市委、市政府批准组建的大型国有投资管理公司。

三十余年来，三特索道发展成为聚焦索道、拓展景区、向生态主题乐园转型发展的文旅上市企业（股票代码：002159.SZ），先后在全国范围内投资、建设、经营了 40 多个文旅项目，包括陕西华山北峰索道、贵州梵净山、海南猴岛、武汉东湖海洋乐园等一批优质项目，实现了全国跨区域连锁布局，在中国旅游企业中独树一帜。

公司基本信息

公司名称	武汉三特索道集团股份有限公司	股票代码	002159.SZ
英文名称	Wuhan Sante Cableway Group Co., Ltd.	总部地址	湖北省武汉市
成立时间	1989 年 9 月	营业收入	6.92 亿元
上市时间	2007 年 8 月	员工总数	1,174 人

业务布局

公司主要在全国范围内从事旅游资源的综合开发与运营。经过三十余年的发展，目前公司旗下项目主要分布在陕西、贵州、海南、湖北、浙江、广东、内蒙古、江西、福建共 9 个省（自治区），已逐步实现全国布局、品牌连锁经营，并确定了聚焦索道、拓展景区、向“生态主题乐园”战略转型的发展路径。

从业务范围上来看，公司围绕旅游资源进行多种业态的开发运营，持续打造全面多元的文旅产品体系，主要包括：以索道为主的景区交通类产品、以自然资源为主的观光类产品、体验参与类产品、住宿类产品及商服类产品。

三特索道业务布局



景区交通类产品

- 陕西华山三特索道、贵州梵净山索道、浙江千岛湖梅峰索道及黄山尖索道、海南猴岛跨海索道、江西庐山三叠泉缆车、湖北南漳春秋寨索道、湖北崇阳燕子垭索道、内蒙古大青山索道、广东珠海石景山索道

观光类产品

- 海南陵水南湾猴岛生态旅游区（国家 4A 级旅游景区）、海南陵水呆呆岛（国家级服务业标准化试点示范项目）、湖北崇阳浪口温泉旅游区、湖北南漳春秋寨景区（国家 4A 级旅游景区）、内蒙古克什克腾旗黄岗梁休闲旅游区

体验参与类产品

- 湖北崇阳三特浪口温泉、海南猴岛公园、海南呆呆岛水上运动中心、湖北东湖海洋公园、内蒙古克什克腾旗热水温泉、广东珠海石景山滑道

住宿类产品

- 湖北崇阳浪口温泉精品酒店、浪口温泉客栈、崇阳喜悦精品度假公寓、陕西华山客栈（侠文化主题酒店）、湖北南漳古寨客栈、内蒙古克什克腾旗热水温泉酒店

商服类产品

- 华山 HERO 盲盒、梵净山原创冰箱贴、帆布包、集章本，珠海项目原创冰箱贴、钥匙扣、明信片、T 恤、文创雪糕、旅游集章，猴岛品牌茶饮、椰子饼、呆呆岛文创冰激凌及专属纪念币等文创产品

所获主要奖项及荣誉

- 三特索道荣获时代传媒 ESG 金羚奖“2024 年度 ESG 环境实践领先企业”。
- 三特索道党委荣获“东湖高新区先进基层党组织”。
- 贵州梵净山项目获评“中国索道协会安全生产标准化一级及 5S 服务企业”“省级服务业龙头企业”。
- 华山索道公司被授予“华阴市助力乡村振兴”项目捐赠证书、“华阴市五一巾帼标兵岗”“华山景区 2024 年度温馨服务工作先进集体”；三特集团华山联合党支部荣获“武汉高科集团先进基层党组织”。
- 华山客栈荣获“省级放心消费示范单位”“渭南市安全竞赛优秀班组”“华阴市平安酒店”“市级扶残助残爱心企业”。
- 海南猴岛项目获评“海南省生态旅游示范区”“2024 年度景区宣传工作先进单位”“迈点研究院 2024 年度中国海南省 4A 级旅游景区 MBI 品牌榜 10 强”，入选海南省旅游和文化广电体育厅、海南省旅游协会“文旅融合创新优秀案例”“旅游品牌建设优秀案例”，以及海南省旅游和文化广电体育厅“两山论”旅游实践系列书籍案例，同时南湾猴岛智慧景区建设成效入选“海南省旅游市场服务质量提升典型案例”。
- 东湖海洋公园公司荣获“美团门票 2024 年度标杆合作伙伴”“市级模范职工之家”“厂务公开民主公开先进典型”。
- 千岛湖公司被评为“千岛湖景区安全生产先进单位”。
- 南漳春秋寨景区荣获“古山寨保护先进单位”“2024 年度东巩镇优质市场经营主体先进单位”。
- 崇阳浪口温泉度假区被评为“武汉都市圈旅居康养基地”。



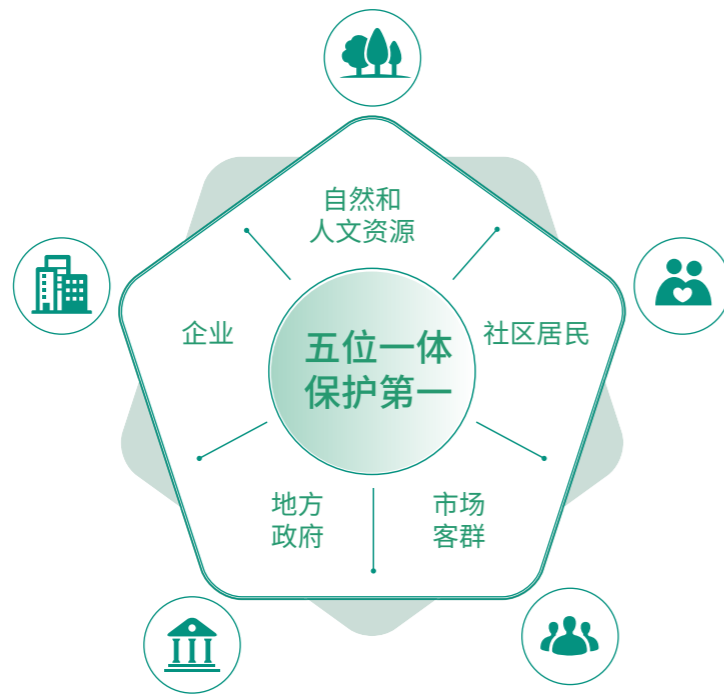
ESG 治理与管理

可持续发展理念	07
ESG治理架构	08
议题重要性分析	09

可持续发展理念

三特索道始终注重旅游资源开发与人文、自然、社会关系协调发展，创造性地提出了“五位一体、保护第一”的可持续发展理念，即把对生态人文资源的保护与传承放在首要位置，兼顾社区居民、地方政府、市场客群和企业的和谐共赢，实现资源的可持续开发。公司通过持续创新产品，引领行业潮流，不断满足人民日益增长的美好生活需要。

三特索道“五位一体、保护第一”可持续发展理念



- 自然和人文资源**
 - 对旅游地的生态资源、人文资源等心存敬畏，所有的开发建设行为均以依法开发和生态保护为前提，实现旅游资源和各方利益的协调可持续。
- 企业**
 - 协调企业自身和其他各方的发展需求，探索多样化发展方式，合理追求自身的商业利益，实现企业的健康、持续运营。
- 地方政府**
 - 顺应地区经济发展策略，满足地方政府发展需求，特别是对于贫困地区，要用生态旅游开发带动旅游地及其周边经济发展，同时为地方政府提供稳定的税收来源，并在招商引资过程中增强吸引力，助力提升区域发展水平。
- 社区居民**
 - 通过生态旅游开发，转变当地居民发展观念，改善社区传统的生存生产和劳动方式，实现生产资料和生产空间的重新配置。生态旅游开发将直接创造就业机会，引领社区居民从事旅游服务业，提升社区居民生活水平。
- 市场客群**
 - 向游客传播生态旅游理念，提高环境保护意识，在实现生态保护的基础上，保障旅游服务质量和水平，不断优化游客旅游体验，满足游客多元化旅游需求。

ESG 治理架构

公司将可持续发展理念融入公司的发展战略与日常运营，确立了完善的治理架构，并在运营实践中不断完善 ESG 治理架构，自上而下推进公司整体 ESG 工作，助力公司可持续发展。

三特索道 ESG 治理架构

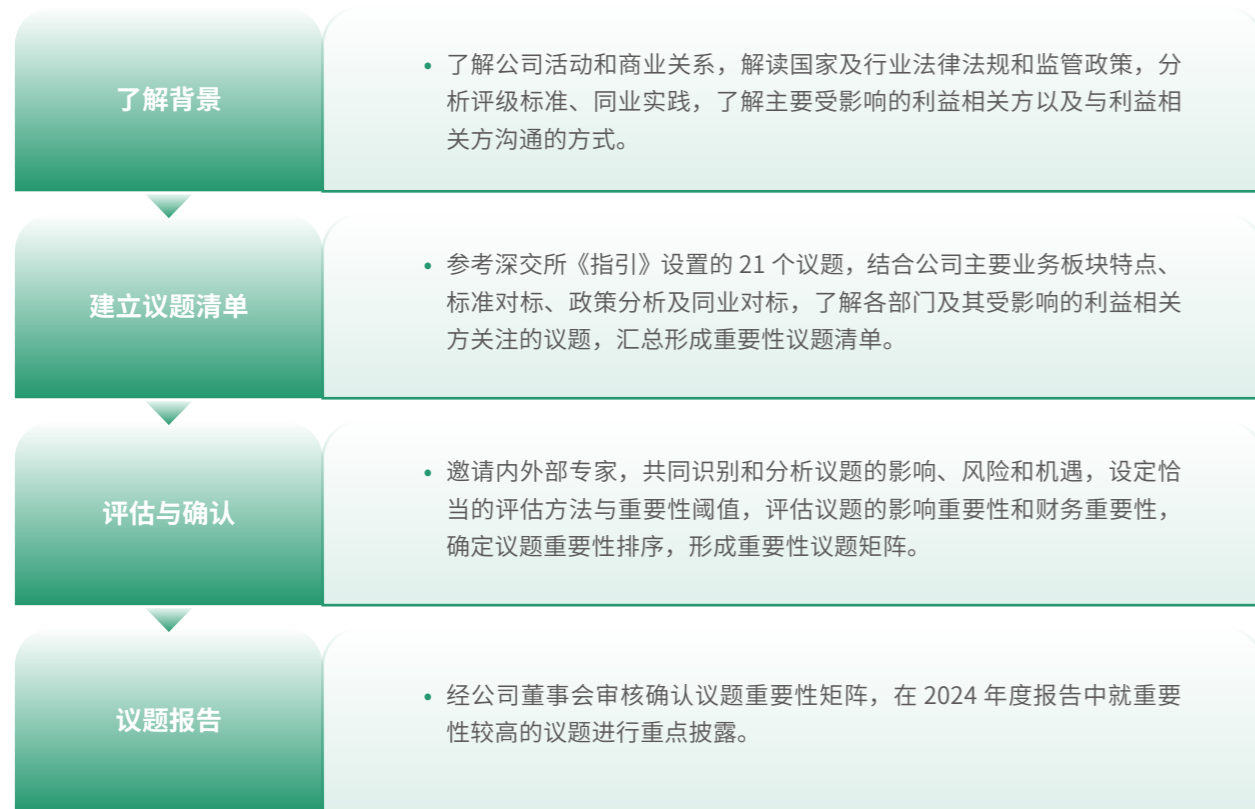


议题重要性分析

议题分析流程

议题重要性分析是公司开展 ESG 管理的重要基础。公司依据深交所《指引》要求，在报告编制过程中开展识别和应对可持续发展相关负面影响或风险的尽职调查程序，结合自身业务及行业发展动态，参照 ESG 相关标准，认真聆听各利益相关方对公司的期望，按照了解背景、建立议题清单、评估与确认以及议题报告的流程开展重要性议题的分析工作。

三特索道 2024 年议题双重重要性分析流程



利益相关方沟通

公司将可持续发展理念深度融入公司整体运营，并积极与股东及投资者、政府、客户、员工、供应商及合作伙伴、社区等利益相关方建立常态化、多层次的沟通机制，将各方诉求纳入运营流程和决策体系，确保公司运营与各方利益紧密结合、协同发展。

利益相关方关注议题与三特索道的回应方式

利益相关方	关注议题	回应方式
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 风险与合规管理 反商业贿赂及反贪污 应对气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 投资者沟通 廉洁监督 定期信息披露
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 党建引领 公司治理 风险与合规管理 产品和服务安全与质量 职业健康与安全 乡村振兴 员工雇佣与权益 生态系统和生物多样性保护 	<ul style="list-style-type: none"> 政策执行 定期汇报与沟通 遵守法律法规 安全生产管理 旅游帮扶 畅通沟通渠道 生态保护全生命周期管理
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 产品和服务安全与质量 创新驱动 建设绿色景区 反不正当竞争 数据安全与客户隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 客户咨询及投诉 电子监控、电子票务系统 游客环保宣导 负责任营销管理 完善智慧景区建设
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工雇佣与权益 员工培训与发展 职业健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 员工福利 员工培训活动 企业文化活动
 供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 创新驱动 供应链安全与管理 反商业贿赂及反贪污 	<ul style="list-style-type: none"> 智慧索道建设 行业合作交流 反腐败培训
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 社会贡献 乡村振兴 建设绿色景区 生态系统和生物多样性保护 	<ul style="list-style-type: none"> 员工志愿服务 就业帮扶、旅游帮扶 绿色索道建设 生态保护全生命周期管理



华山北峰索道

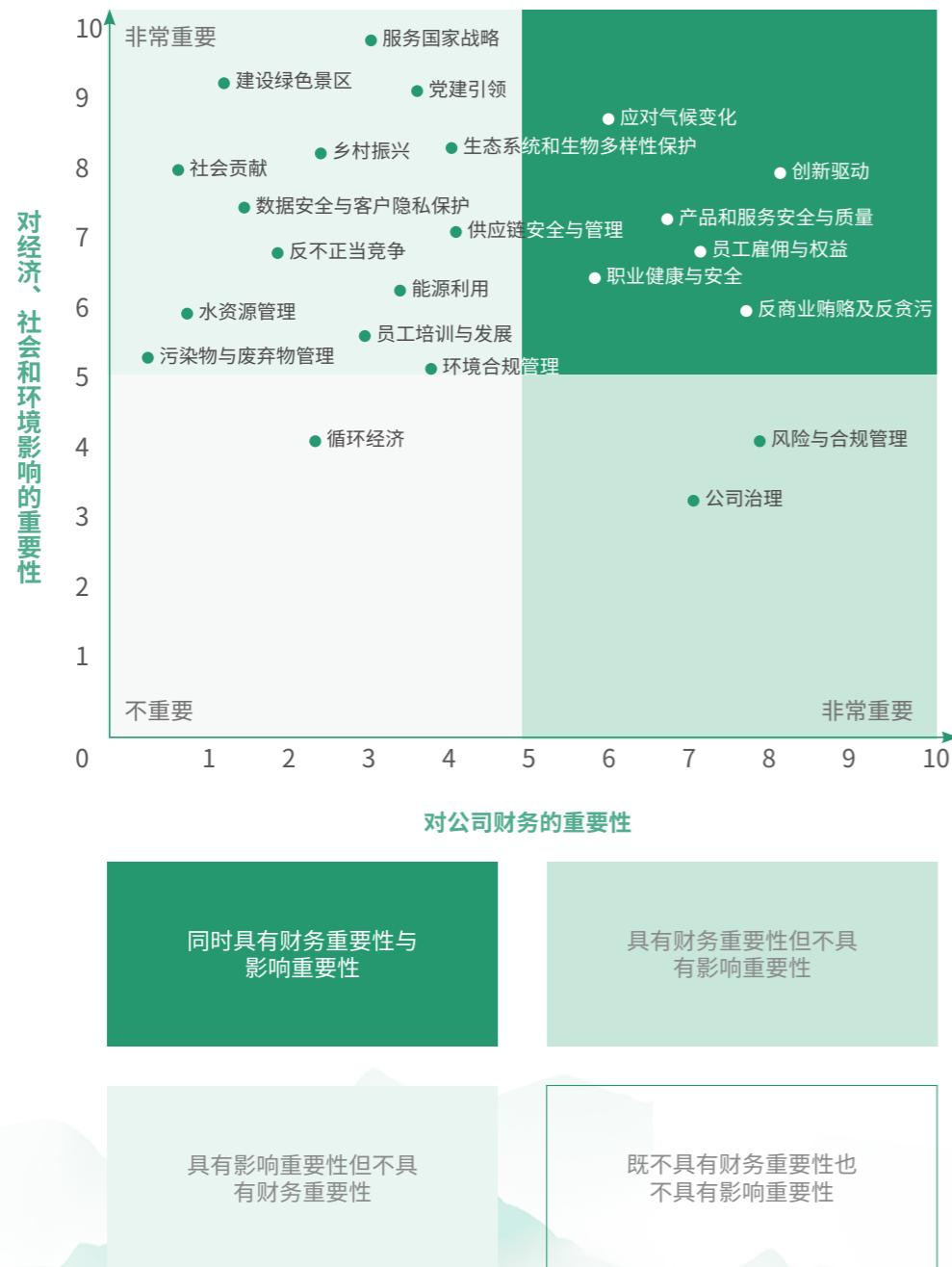


华山客栈

议题分析结论

2024 年，公司共识别并筛选出 23 个议题，其中 6 项议题具有双重重要性，2 项议题仅具有财务重要性，14 个议题仅具有影响重要性，1 项议题既不具有财务重要性也不具有影响重要性。

三特索道 2024 年双重重要性议题矩阵



三特索道 2024 年财务重要性议题影响、风险及机遇分析表

议题	影响范围	主要影响的利益相关方	风险与机遇类别	影响时间范围	财务影响
应对气候变化	自身运营 价值链下游	股东及投资者	政策风险 市场风险	短中长期	运营成本增加
			产品 / 服务机遇		营业收入增加
产品和服务安全与质量	自身运营 价值链下游	政府 客户	声誉风险 责任风险	短中长期	运营成本增加
员工雇佣与权益	自身运营	政府 员工	声誉风险 责任风险	中长期	运营成本增加
职业健康与安全	自身运营 供应链下游	政府 员工	声誉风险 责任风险	短期	合规成本增加
创新驱动	自身运营 价值链下游	客户 供应商及合作伙伴	市场机遇 产品 / 服务机遇	中长期	营业收入增加
反商业贿赂及反贪污	价值链上游 自身运营 价值链下游	股东及投资者 客户 供应商及合作伙伴	声誉风险 责任风险	中长期	营业收入减少
公司治理	自身运营	股东及投资者	声誉风险 政策风险	短中长期	合规成本增加 运营成本增加
风险与合规管理	价值链上游 自身运营 价值链下游	股东及投资者 政府	责任风险 政策风险 声誉风险	中长期	合规成本增加 营业收入减少

公司董事会审阅并确认本年度议题矩阵。针对具有财务重要性的议题，公司分析与评估其影响、风险和机遇，并在报告中国绕“治理—战略—影响、风险和机遇管理—指标与目标”四要素内容开展重点披露。

注：影响时间范围参考中国财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》和公司运营实际设定。短期是指报告期间结束后 1 年以内（含 1 年）；中期是指报告期间结束后 1 年至 5 年（含 5 年）；长期是指报告期间结束后 5 年以上。后文对于影响时间范围的界定均依此定义。

可持续发展 专题

引领行业技术, 拓展智慧管理模式	15
冬(残)奥时刻, 三特索道护航者	18
微场景赋能, IP驱动多元文旅	20



引领行业技术，拓展智慧管理模式

公司通过技术创新、标准引领与行业协同，推动客运索道行业向安全、绿色、高质量方向转型。2024 年，公司以行业标准制定、智慧管理平台研发为抓手，为文旅产业可持续发展提供“三特方案”。

构建行业标准生态

公司作为国际索道协会 (OITAF) 首批中国企业会员及中国索道协会副理事长单位，通过担任协会领导职务及参与国际交流，持续推动中国索道行业向标准化、智能化方向发展，管理经验与技术成果被纳入国际索道协会参考案例，为全球索道行业发展贡献中国方案。

三特索道参与行业协会列表

行业协会名称承担职责	承担职责
国际索道协会 (OITAF)	会员单位
国际山地旅游联盟	会员单位
中国索道协会	副理事长单位
中国风景名胜区协会	理事单位
中国旅游景区协会	会员单位

此外，公司还深度参与行业标准制定与技术革新，参与制定了《客运索道企业安全生产标准化评定标准》《客运索道安全服务质量》等核心规范，推动行业安全管理与服务质量升级。2024 年，公司受中国索道协会委托，牵头编制《客运索道运营岗位技能实训指南》，以填补行业标准化培训空白。

开展索道行业交流培训，提升安全水平

2024 年 5 月，公司承办的“中国索道风险防控和标准化技术交流及人才培训会”在海南三亚召开，吸引全国 200 余名行业代表参会。会议聚焦围绕索道风险防控和隐患排查、索道日常维护、设备故障分析及处理、线路救援及应急处置、安全生产标准化与人才培养以及《索道设备故障案例汇总》编辑工作等内容，通过案例分享、实地考察与校企合作模式探讨，推动行业安全管理水平整体提升。



智慧管理赋能行业

公司以数字化转型为突破口，自主研发“安全双控智慧运营管理平台”“智慧索道运营管理系统”“索道轿厢智能多媒体系统”，实现索道全生命周期管理。公司依托华山索道、梵净山索道等标杆项目实践，率先构建智慧索道管理系统，将物联网、大数据技术融入运营，形成可复制的安全运营模式。

三特索道智慧平台管理措施及成果

安全双控智慧运营管理平台

- 主要从安全管理的四大要素（人的不安全行为、物的不安全状态、环境的不安全因素以及管理缺陷等）出发，安全关口前移，以管控风险为第一要务，通过规范旅游从业人员的行为，有效落实旅游安全管理和作业措施。科学监测、诊断、评价设备设施状态，借助人工智能监测和控制游客不安全行为和环境的가不安全状况，有效解决了安全生产双重预防机制的落地问题。
- 运用数字化智慧运营管理方法，对旅游项目进行全方位、系统化的安全双控智慧运营管理，整体提升旅游项目安全和智慧运营管理水平，保障运营安全，提高项目运营效率和游客满意度，获得更大的社会效益和经济效益。

智慧索道运营管理系统

- 借助国内外先进索道设备安全管理的思想和方法，采用索道安全管理模式，运用物联网、云计算、设备健康诊断等现代化技术打造智慧化索道安全管理平台。
- 系统以“安全第一、预防为主、杜绝救援”为指导思想，通过规范索道从业人员的行为，有效落实索道安全管理和作业措施；同时，科学监测、诊断、评价索道设备状态，并采用有计划的预见性设备检修方法确保索道设备安全和稳定运行，最终实现“变抢险为预防”，成为索道安全管理的完整解决方案。

索道轿厢智能多媒体系统

- 根据索道位于山区、地形复杂、供电及无线信号覆盖难等行业特点，定向研发的一套轿厢播音系统，采用新一代双向无线通讯技术，其独有的多基站技术，彻底解决了困扰索道多年的无线广播信号覆盖问题，让索道再无信号盲区。
- 系统具有支持定位播放，远程点播，无线语音广播等多种音频播放方式，并支持扩展视频播放、双向对讲功能，提供轿厢实时动画，轿厢乘客状态监测、轿厢温度监测、电池电量监测，集中充电管理、设备云服务、远程故障诊断、系统免费自动升级等卓越功能。

海南三特索道

冬（残）奥时刻，三特索道护航者

2022年北京冬奥会是中國落实“带动三亿人参与冰雪运动”国家战略、推动京津冀协同发展的重要实践。三特索道作为中国索道行业的领军企业，在2022年北京冬奥会及冬残奥会期间，公司以“安全第一、优质服务”为宗旨，圆满完成延庆赛区最长脱挂索道F索（长度1,936米，高差560米）及专为冬残奥会设计的H1、H2拖牵索道的运维保障任务，彰显了企业在重大国际赛事中的责任担当，为文旅行业ESG实践提供了标杆案例。

以专业技术保障优质服务

冬奥会的F索为正式赛道的备用索道，承担繁重的测试和训练任务，而H1、H2索道是冬奥组委会为冬残奥会打造的拖牵索道，承担残疾人运动员的训练和比赛工作。公司通过优化坡度设计、增设辅助设备及防滑措施，确保轮椅使用者可独立完成上下车，通过技术创新与人文关怀相结合的形式，不仅保障了赛事运行，还推动了无障碍设施标准的升级。

三特索道服务冬（残）奥赛事措施及成果

索道保障赛事

- 赛事期间，F索道累计安全运行41,400次，H1、H2索道日均运营超10小时，有力保障了赛区运动员和工作人员的交通出行，确保了各项赛事的高效顺畅运转。

精兵护航冬奥

- 公司选拔的10位精兵强将组成三特冬（残）奥索道保障队，累计完成2,000余小时实操演练，最终实现赛事期间“0故障”“0停车”“0投诉”运行，助力残奥运动员安全高效参赛。



三特冬（残）奥索道保障队

标准化管 理筑牢安全根基

公司以冬奥会为契机，构建安全管理体系，编制安全运行方案和应急救援预案。此外，公司开办冬奥会索道专业人员培 训班、创办定向委托班输送专业人才，并签署服务战略联盟合作协议，入驻冬奥延庆赛场执行索道服务保障任务。

三特索道安全与人才管理措施及成果

安全保障与 数字化

- 以冬奥会为契机，构建“全流程、全要素”的安全管理体系，编制《冬奥会、冬残奥会 F、H1、H2 索道安全运行方案》和各类应急救援预案，每日对负责维保的每一条索道进行全面、细致、彻底的安全检查、维护、保养。

人才输送与 保障

- 2019 年，公司受托在湖北崇阳开办 2022 年冬奥会索道专业人员培训班，联合中国索道协会、湖北咸宁旅 游崇阳索道技工学校创办索道维修专业定向委托班，为冬（残）奥会输送了几十名索道操作和维修保养专 业技术型人才。
- 2020 年 10 月，公司签署《2022 年冬奥会索道服务战 略联盟合作协议》，作为联盟成员派员参加 2022 年冬 奥会索道服务保障工作，并于 2021 年 11 月 1 日正式 入驻冬奥延庆赛场，执行为期半年的赛场索道服务保 障工作任务。

千岛湖黄山尖缆车

微场景赋能，IP 驱动多元文旅

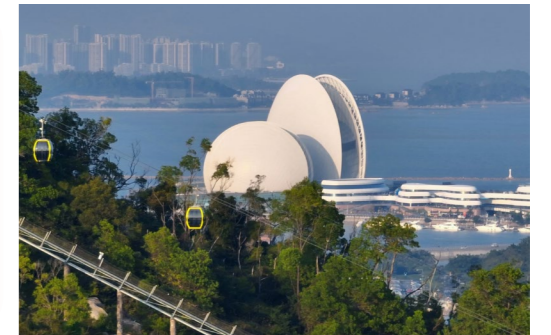
在文旅产业深度转型期，公司通过珠海项目的微场景创新与牧心谷项目的生态战略升级，探索出“小场景撬动大价值” 与“生态+IP”双轮驱动的可持续发展模式。两大项目分别以城市更新与生态保护为切入点，为文旅行业高质量发展提 供了可复制的实践样本。

珠海索道公司：景区设施升级与创新发 展

珠海索道公司以港珠澳大桥通车为契机，深度参与珠海市“城市阳台”民生工程，通过生态化改造重塑城市地标。

设施 改造升级

- 拆除重建索道上下站房，引入 8 人封闭式吊厢索道，实现与 景山观景道、香炉湾海滩的无 缝衔接。



- 滑道升级并配备磁刹车装置， 索道+滑道接待量提升至 2,500 人次/小时。



- 通过“望月亭”“同心锁”“落 日飞车”等微场景设计，有效 提升游客传播率。



数字化转型

- 打破传统依赖旅行社的模式，构建“线上推荐—直播转化—线下体验”闭环，通过电子票务系统升级，搭建覆盖公众号、视频号、微博、抖音、小红书、B站、大众点评等自媒体矩阵，逐步提高线上销售占比。

价值延伸

- 通过场景创新与产业协同，整合“山、海、湾、岸、岛”生态景观资源，建立智慧管理平台实时监测游客承载量与环境数据，配套无障碍设施与残健融合导览服务，打造集滨海休闲、文化体验于一体的公共服务中心。
- 结合珠海渔女传说、海洋文化，推出山顶文创店、非遗手工作坊，推动传统手工艺与现代消费融合。

千岛湖牧心谷项目：塑造生态主题乐园项目标杆

千岛湖牧心谷项目是公司“生态主题乐园”战略首秀，位于千岛湖风景名胜区，是公司从传统景区模式向观光与休闲度假融合迈进的重要项目。项目历经三年筹备，获各级部门审批和内部合规审查。项目将引入环保设施，通过索道、滑道、观景平台等项目，以专业优势建设立体交通体验产品体系。公司将高标准推动项目落地，塑造千岛湖旅游新标杆，为打造生态主题乐园提供可复制的实施路径与经验能力。



牧心谷生态乐园鸟瞰图





01 绿色发展 守护文旅生态



环境合规管理	25
资源利用与循环经济	27
污染物与废弃物管理	30
建设绿色景区	32
生态系统和生物多样性保护	34
应对气候变化	37

环境合规管理

三特索道注重旅游资源开发与自然、人文保护相协调。自 2003 年提出“五位一体、保护第一”可持续发展的理念以来，公司始终把对生态人文资源的保护与传承放在首要位置，兼顾社区居民、地方政府、市场客群和企业的和谐共赢，致力于实现生态保护与经济效益的平衡，营造可持续的旅游环境。

公司主营业务是以索道为主的景区交通接驳体系、景区综合运营体系、主题乐园和非标住宿产品体系，公司业务运营及办公环节的环境影响因素分析见下表。

三特索道环境影响因素分析

价值链环节	环境因素输入	环境因素输出
 <p>运营环节</p>	<ul style="list-style-type: none"> 水资源: 市政供水、雨水、地表水、地下水以及来自其他企业或组织的水 能源: 原煤、固定源柴油、液化石油气、液化天然气、天然气、移动源汽油、移动源柴油、外购电力、外购热水 	<ul style="list-style-type: none"> 废水: 生活污水 废气: 发电机尾气 无害废弃物: 齿轮、钢索金属、生活垃圾等 有害废弃物: 废润滑油 噪声: 索道驱动设备、应急柴油发电机工作等活动产生的噪声
 <p>办公环节</p>	<ul style="list-style-type: none"> 水资源: 市政供水 能源: 外购电力、天然气 	<ul style="list-style-type: none"> 废水: 生活污水 无害废弃物: 生活垃圾等

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等环保法律法规，依法开展环境影响评价工作。2024 年，公司未发生突发的重大环境事件，未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

三特索道 2024 年度环境管理措施及成果

完善环境管理体系

- 各项目公司持续完善环境管理体系，如海南猴岛项目制定《生态旅游区环境管理总体要求》《生态旅游区节能减排措施》等管理标准，珠海索道公司制定《环境保护管理制度》等内部管理制度，以提升环境管理能力。

应对突发环境事件

- 为应对突发环境事件，各项目公司按照《突发事件应急预案管理办法》《国家突发环境事故应急预案》的相关要求，制定突发环境风险事件应急预案，如东湖海洋公园公司制定《生产安全事故应急预案》，海南猴岛项目制定《突发事件总体应急预案》，明确响应机制、应急处置流程及责任分工。
- 公司按照环评及批复要求进行事故风险管理，定期组织开展应急演练，以训练员工应急能力，提高防范和处置突发环境事件的技能，降低突发环境事件对环境可能造成的危害。

开展环境保护培训

- 公司组织员工学习《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，向员工讲解景区生态和垃圾分类知识，提升员工环保意识，使其在日常运营中能更好落实环保举措，守护景区生态环境。

资源利用与循环经济

能源利用

公司经营过程中的能源消耗主要来自办公环节及索道、景区等运营环节, 涉及办公、索道运维和景区运营使用的外购电力、食堂使用的液化石油气和天然气、温泉水二次加热使用的液化天然气、自有车辆使用的汽油、应急柴油发动机及船舶使用的柴油等能源类型。公司严格遵守《中华人民共和国能源法》《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规与标准, 各项目公司工程部、索道站负责能源利用管理, 不断加强能源管理体系建设。

三特索道 2024 年能源管理措施及成果

运营管理优化

合理安排运营时间: 根据游客流量规律, 合理调整索道的运营时间, 避免设备空转浪费能源。

优化票务管理与客流引导: 通过智能化的票务系统和客流监测设备, 实时掌握游客的购票和乘坐情况, 合理引导客流, 避免出现客流过度集中导致索道长时间高负荷运行的情况。

员工培训与节能意识提升: 对索道运营员工进行节能知识培训, 提高节能意识和操作技能, 鼓励员工在工作中积极采取节能行动。

设备技术升级

采用高效驱动系统: 将传统的异步电动机驱动系统升级为永磁同步电动机驱动系统, 在相同的负载下消耗更少的电能。

优化索道设备选型: 选择轻量化、高强度的材料制作缆车车厢、钢丝绳等部件, 减轻设备整体重量, 以减小运行摩擦阻力, 从而降低能耗。

设备维护与保养: 定期对索道设备进行维护和保养, 确保设备处于良好的运行状态。及时调整钢丝绳的张力, 保持驱动轮和托轮的良好润滑, 降低运行能耗。

能源利用改进

能源管理系统建设: 建立能源管理系统, 对索道运营过程中的能源消耗进行实时监测、分析和管理工作, 找出能源消耗的重点环节和潜在的节能空间, 制定节能措施并评估实施效果。

隔热与保温措施: 对索道的机房、控制室等建筑物进行隔热和保温处理, 减少夏季空调制冷和冬季供暖的能源消耗。

优化照明系统: 将传统的照明灯具更换为 LED 灯, 降低照明能耗。同时, 合理布置照明灯具, 根据实际需要设置照明亮度和开关时间, 避免不必要的照明浪费。

水资源利用

公司采用市政供水、地表水、地下水、直接收集和储存的雨水、来自其他企业或组织的水等作为主要用水来源, 水资源主要用于办公、景区运营等环节, 在取水水源方面的风险较小。

公司严格遵守《中华人民共和国水法》等法律法规, 各项目公司工程部、索道站负责水资源利用管理, 通过优化用水需求、提高用水效率、加强水资源循环利用等方式, 积极推进水资源管理。

三特索道 2024 年水资源管理措施及成果

优化用水需求

采用节水型设备: 在项目公司的卫生间, 安装感应式水龙头、节水型马桶等节水设备。

绿化灌溉优化: 对于索道周边的绿化区域, 采用滴灌、喷灌等节水灌溉方式, 提高灌溉效率, 减少水资源浪费。同时, 根据不同植物的需水特性和天气情况, 合理安排灌溉时间和频率。

提高用水效率

加强用水设备维护: 定期对项目公司内的用水设备、管道等进行检查和维护, 及时发现并修复漏水点, 避免因设备故障导致的水资源浪费。

安装用水计量设备: 在项目公司的各个用水区域安装水表等计量设备, 实时监测用水量。通过对用水数据的分析, 了解各区域的用水情况, 发现异常用水现象及时进行排查和处理。

强化员工节水意识: 通过张贴节水宣传标语、开展节水宣传活动等方式, 鼓励员工在日常生活和工作中养成节约用水的好习惯。

加强水资源循环利用

雨水收集利用: 在项目公司的建筑物屋顶区域设置雨水收集系统, 经过沉淀、过滤等处理后, 用于绿化灌溉、道路冲洗、景观补水等对水质要求不高的用途。

污水处理后回用: 项目公司园区内设有污水处理装置, 将旅游厕所等产生的生活污水进行处理, 达到浇灌标准, 用于园区植被灌溉。

景观水循环利用: 对于项目公司内的景观水体, 采用循环水处理系统, 对水体进行净化和循环利用, 减少因蒸发、渗漏等原因导致的水损失。

循环经济

公司涉及循环利用的资源包括索道设备在使用过程中产生的废旧金属零部件, 索道运营中使用的塑料制品和橡胶制品, 以及采购设备、物资等过程中产生的包装材料。

公司遵守《中华人民共和国循环经济促进法》, 建立资源循环利用管理体系, 明确各部门和岗位在资源循环利用工作中的职责和工作流程, 营造良好的资源循环利用氛围。

三特索道 2024 年循环经济管理措施及成果

金属物料回收

设置废旧金属存放区域, 对更换下来的钢丝绳、轨道部件、金属支架等进行分类存放。定期联系金属回收企业, 将废旧金属熔炼再加工。

塑料和橡胶制品处理

对于塑料包装袋、塑料标识牌、轮胎、密封件等废旧塑料和橡胶制品, 集中收集后送往塑料和橡胶回收企业进行再生处理。

包装材料复用

与供应商协商, 尽量采用可重复使用的包装材料, 如周转箱、托盘等。对于一次性的包装纸箱、泡沫等, 建立回收机制, 用于二次包装或其他临时性的包装需求。



武汉东湖海洋乐园

污染物与废弃物管理

污染物排放

公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国噪声污染防治法》等法律法规及管理条例, 严格执行相关管理规范, 努力减少对环境的负面影响。2024 年, 公司定期开展污染物排放监测, 结果均低于规定标准限值, 且未发生因污染物排放受到重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

三特索道 2024 年污染物产生环节及管理措施

类别	产生环节	处理 / 管理措施
废水	<ul style="list-style-type: none"> 游客与员工如厕的生活污水。 运营期不涉及生产废水。 	<ul style="list-style-type: none"> 经化粪池处理后纳管排放。
废气	<ul style="list-style-type: none"> 运营期间以电力为动力, 无大气污染物产生。 当景区停电时, 为完成旅客运送任务, 在下站设有应急柴油发电机。应急柴油发电机运行会产生烟尘、NOx 和总烃等污染物。由于应急柴油发电机仅在停电时才可能临时使用, 停电属于小概率事件, 且停电一般时间较短, 不会出现长时间使用或频繁开启的情况, 并且自带尾气净化设施, 尾气污染物排放总量较少, 对境空气影响较小。 	<ul style="list-style-type: none"> 应急柴油发电机自带尾气净化设施, 处理发电机排出的尾气。
噪声	<ul style="list-style-type: none"> 索道驱动设备产生的噪声、应急柴油发电机临时工作产生的噪声以及游客游览的社会活动噪声等。 	<ul style="list-style-type: none"> 隔声: 对于固定室内声源且无频繁操作的设备设置隔声室; 日常运行时关闭门窗, 充分密闭, 避免缝隙孔洞造成漏声。 减振: 设置减振基础, 采用设置减振垫等减振措施。

废弃物处理

公司废弃物主要为游客和景区管理、索道运维管理、行政办公等环节产生的生活垃圾、设备检修产生的废弃物。

三特索道废弃物类别及产生环节

类别	产生环节
无害废弃物	齿轮、钢索金属 设备检修、维护
	生活垃圾等 游客及景区管理、索道运维管理、行政办公等
有害废弃物	废润滑油 设备检修、维护

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规, 持续加强废弃物管理。

三特索道废弃物处置方式及管理措施

类别	处置方式	管理措施
齿轮、钢索金属	索道厂家回收处理	<ul style="list-style-type: none"> 设置一般固废间, 采取防渗漏、防雨淋、防扬尘等措施。
生活垃圾	环卫部门清运	<ul style="list-style-type: none"> 加强宣传教育, 提醒游人将废弃物置于垃圾筒内, 避免随处丢弃。 在索道上、下站设置垃圾箱, 以便收集游客产生的垃圾。定期、定时清理垃圾箱以及上站、下站游客随手丢弃物, 保持环境清洁。 对生活垃圾进行分类收集, 由景区环卫部门将生活垃圾交市政环卫处理, 避免不合理堆置造成二次污染。
废润滑油	委托有危废资质单位处置	<ul style="list-style-type: none"> 设置专用危废间, 设专用储存罐暂存, 贴上标签并做好“四防”措施。

建设绿色景区

公司通过系统性绿色运营实践, 将绿色景区建设转化为经济效益与品牌价值。同时, 公司持续以 ESG 为引领, 推动文旅行业向“低碳、循环、共享”模式升级, 为实现“双碳”目标贡献力量。



低碳



循环



共享



千岛湖梅峰索道

三特索道 2024 年建设绿色景区管理措施及成果

以“生态优先、绿色发展”为理念, 通过“员工赋能+游客参与”双路径, 推动生态保护意识融入运营全链条:

- 员工生态教育: 在景区设置环保展示区, 公司结合理论课程与实地考察, 面向员工开展环境保护与生态培训, 加深员工对生态保护的理解。2024 年, 公司开展环境保护相关培训 53 次, 参训员工 1,446 人次。
- 游客环保宣导: 在景区部署语音导览系统, 公司面向游客定位触发生态保护知识推送。



以“最小生态干扰”为原则, 打造“步道+绿道”慢行系统, 推动游客出行方式转型:

- 设施建设: 建设休闲绿道、健康游步道, 采用环保材料, 减少对地表径流的影响。
- 行为引导: 提倡游客步行游览, 通过小程序记录游客步行里程。

绿色资源管理:
数字化与
循环经济结合

通过技术创新与精细化管理, 实现资源高效利用与循环再生:

- 电子票务系统: 全面推广电子门票系统, 减少纸质消耗; 集成大数据分析功能, 优化客流管理。
- 垃圾分类与资源化: 设置分类垃圾桶, 运用物联网技术实时监测分类准确率, 实现垃圾分类回收与管理。

绿色住宿服务:
打造可持续
旅居体验

以“绿色客房”为核心, 构建“供应链-运营-客户”全链条环保体系:

- 硬件升级: 选用环保建材和绿色家具, 安装智能温控系统。
- 服务创新: 提供可循环使用的洗漱用品, 鼓励客人减少床单、毛巾等的更换频率。
- 供应链协同: 与供应商合作, 优先采购本地有机棉制品、再生纸制品。



员工环保培训



电子票务



环保宣传



缆车内播放垃圾分类知识

生态系统和生物多样性保护

公司在陕西、贵州、海南、湖北、浙江、广东、内蒙古等9个省(自治区)投资、建设、经营了十多个旅游目的地项目, 旗下项目包含自然景区、酒店、温泉、主题乐园、景区交通等多种旅游业态。

根据最新国土空间“三区三线”划定及自然保护地整合优化成果, 公司所有项目均未涉及生态保护红线核心保护区及永久基本农田。公司部分项目运营覆盖国家级自然保护区、世界自然遗产地等生态敏感区域, 涉及索道建设、景区开发等核心环节, 运营过程中可能影响的生态敏感点包括索道架设对野生动物迁徙路径的影响、游客活动对栖息地的干扰。

公司严格遵守《中华人民共和国生物多样性保护法》《中华人民共和国野生动物保护法》《中华人民共和国自然保护区条例》《风景名胜区条例》等法律法规, 落实《中国生物多样性保护战略与行动计划(2023-2030年)》, 将生态保护纳入项目全生命周期管理。



海南猴岛

三特索道生态保护全生命周期管理流程



- 开发前进行全面且深入地勘, 内容涵盖景区的土壤质量、水资源状况等。
- 根据评估结果, 确定景区的生态承载能力, 为后续的规划、设计与建设提供科学依据。
- 秉持生态优先的理念, 索道、滑道线路规划避开原始生态环境, 尽量不破坏原始地貌。
- 建筑设计充分融入当地的自然和文化元素, 使建筑与周边环境相协调, 减少视觉污染。
- 注重建筑的节能设计, 采用自然通风、采光技术, 提高能源利用效率。
- 在施工过程中, 优先选用环保的建筑材料, 减少对不可再生资源的消耗。
- 采用节能、节水的施工技术和工艺, 降低施工过程中的能源消耗和污染物排放。
- 通过门票预订、分时游览等方式, 在核定的景区游客承载范围内, 合理控制游客入园人数, 避免因游客过多对生态环境造成压力。
- 加强对游客行为的引导和管理, 提醒游客不要随意丢弃垃圾、破坏植被、惊扰动物等, 倡导文明旅游。

三特索道生态系统和生物多样性保护措施及成果

生态功能区保护与恢复

公司各项目均高度重视生态功能区的保护与恢复, 将对环境的影响降到最低, 以千岛湖项目与在建千岛湖牧心谷项目为例:

- 千岛湖牧心谷项目的山地冲锋车道由地面建设调整为架空建设, 有利于减少林地占用面积, 减少对山体开挖及所在区域林木的破坏。
- 千岛湖公司梅峰索道、黄山尖缆车采用“微型化、隐蔽化”设计, 建筑体量控制在满足运营需求的最小范围内, 同时在施工期推行“表土剥离-临时存储-原状回填”工艺, 保存表层土壤用于植被复垦。

野生动植物保护与栖息地修复

自 2015 年起, 东湖海洋公园公司海洋世界项目被授予“湖北省水生野生动物救治救护中心”; 2023 年东湖海洋公园被授予“湖北省自然教育科普基地”, 自 2021 年起还被认定为“武汉市科普教育基地”; 飞鸟世界项目自 2021 年起被授予“东湖生态旅游风景区陆生野生动物救护站”。多年来, 东湖海洋公园公司对受伤、生病的野生动物进行救助和康复治疗并参与放归, 同时参与动物保护科研项目和公益活动, 为动物保护提供技术支持和资金援助。

海南猴岛项目作为猕猴自然保护区, 通过栖息地修复、生态监测与游客行为管控, 实现猕猴种群数量稳定增长。



猕猴自然保护区

案例 竭力救助动物, 科学放生促生态

东湖海洋公园公司海洋馆重视动物救助与放生工作, 全力救助受伤、濒危或陷入困境的动物, 在悉心照料使其恢复健康与生存能力后, 谨慎选择合适环境让它们回归自然家园。

2024 年, 东湖海洋公园公司海洋馆全年共接收救助水生动物 18 条, 具体包括: 鲨鱼 3 条, 国家二级保护动物娃娃鱼 9 条, 杂交鲟 3 条, 暹罗鳄 2 只, 非保护动物鳄鱼 1 只。全年救助陆生动物 2 只, 即葵花凤头鹦鹉 1 只、苏卡达陆龟 1 只。同年 10 月, 东湖海洋乐园海洋馆与武汉市渔政部门合作, 前往神农架放生了 30 条娃娃鱼, 为保护水生生物的自然栖息环境贡献了力量。



动物救助

应对气候变化

公司涉及温室气体排放的运营环节主要来源为食堂使用的液化石油气和天然气、温泉水二次加热使用的液化天然气、自有车辆使用的汽油、应急柴油发动机及船舶使用的柴油等产生的直接温室气体排放, 以及运营中使用的外购电力、外购热水产生的间接温室气体排放。

公司积极关注全球气候变化的态势, 响应国务院《2030 年前碳达峰行动方案》等气候相关政策, 构建气候变化管理体系, 将气候变化减缓与适应纳入日常管理中。

三特索道“应对气候变化”议题四要素管理框架



为更好应对气候变化, 公司参考国家及地方政策要求, 识别出与自身运营相关的气候变化相关风险与机遇, 并评估各项风险与机遇对自身财务的影响。公司将立足业务发展, 在运营中评估气候变化带来的实体风险及转型风险所产生的影响, 积极寻求产品与服务、资源使用效率等带来的机遇。

三特索道气候相关风险与机遇及应对策略

风险 / 机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
政策和法律风险	国家“双碳”目标要求文旅企业加快绿色转型, 若未能及时调整战略, 可能面临政策限制或市场淘汰。	短中长期	运营成本增加 营业收入减少	计划制定低碳转型路线图: 明确碳中和目标, 采取减排行动。
急性实体风险	极端天气例如台风、洪水等带来威胁, 可能破坏景区基础设施, 导致业务活动中断。	短期	运营成本增加 营业收入减少	建立气候风险预警机制: 利用大数据分析极端天气对业务的影响, 提前调整运营策略。
慢性实体风险	高温热浪或严寒等极端温度环境可能降低游客出行意愿, 影响户外活动为主的景区经营。	中长期	营业收入下降	
产品与服务	客户对绿色低碳产品与服务的需求增加, 开发低碳、气候友好型旅游项目, 可带动业务快速增长。	短中长期	营业收入增加	开发气象旅游产品: 结合气象数据设计“最佳观景时间”“气候适应性线路”, 提升游客体验。
能源来源	增加清洁能源或可再生能源的使用, 可减少碳排放, 并应对未来能源价格上涨风险。	短中长期	运营成本降低	低碳交通解决方案: 推广电动观光车、共享自行车, 减少交通碳排放。
适应力	采用人工智能、物联网等技术, 可提升气候风险应对能力, 提高应对气候变化的适应力。	中长期	运营成本降低 营业收入增加	



02 创新赋能 夯实文旅安全

服务国家战略	41
创新驱动	43
产品和服务安全与质量	47
数据安全与客户隐私保护	53
供应链安全与管理	54

服务国家战略

党的二十大报告提出, 坚持以文塑旅, 以旅彰文, 推进文化和旅游深度融合发展。公司深耕文旅领域三十多年来, 紧跟国家战略导向, 持续打造覆盖景区交通、自然观光、体验参与、酒店住宿、商业服务等领域的多元文旅产品体系。公司重视中华优秀传统文化的保护与传承, 以文化创造坚定“文化自信”。

公司旗下项目深入挖掘景区及周边地域文化, 并将特色文化元素融入索道设计与运营, 在丰富旅游形态、提升游客体验的同时, 深层次彰显景区文化底蕴和非遗文化魅力, 保护并传承中华优秀传统文化。

案例 海南猴岛项目擦亮疍家文化品牌, 文旅融合传承疍家文化

公司旗下海南猴岛项目毗邻疍家文化保存最为完整的“疍家部落”——新村港, 深入挖掘疍家文化内核, 特设疍家港湾游旅游专线, 打造海南首个疍家原生态实景博物馆和疍家生活体验基地, 不断推出丰富的疍家民俗体验旅游产品, 吸引游客前往疍家港湾感受海上渔村的别样风情, 以“文化+旅游”的形式带动周边资源融合与发展, 推动疍家文化得到更好地保护与传承。



疍家渔排

案例 华山项目深化文旅融合, 促进文化传承

公司旗下华山项目深度发掘当地特色文化, 通过举办非遗文化盛宴、侠文化主题活动、红色文化宣传等活动, 让游客更好地感受到山河之美、人文之美, 促进文化传承。

2024 年, 华山索道成功举办了首届“传承非遗·华山论技”活动, 邀请非遗项目韩家门戏法、汴梁百戏、华山戏法传人雷鸣与各非遗传承人联袂表演; 华山宾馆在宾馆内设隐山居剧场, 邀请民间艺人为游客免费提供华阴老腔、华山戏法表演。这些活动不仅推动非遗项目与文化旅游的深度融合, 更为非遗文化的传承探索新路。

为了深入挖掘华山红色文化基因, 2024 年暑假期间华山索道推出大型非遗情景剧《智取华山》, 生动再现了当年智取华山的英勇革命故事, 不仅加深了游客对革命历史的理解与认识, 更向广大游客传递了红色文化的精神实质与深远意义。



华阴老腔表演



“侠文化”主题活动



《智取华山》情景剧



“传承非遗·华山论技”活动

创新驱动

在数字经济盛行的当下, 科技与文旅融合发展成为新的行业趋势, 数字科技的融入不仅提升了文旅资源的数字化水平, 还优化文旅产品和服务运营模式, 提高管理效率。三特索道积极推进智慧景区建设, 并借助科技手段创新文旅产品。

三特索道“创新驱动”议题四要素管理框架



公司持续推动景区数智化转型, 不断完善智慧景区软硬件设施, 在票务、导览、运营、营销等多方面实现智能化升级, 为游客打造更便捷、安全的游览体验, 也为景区的高效运营筑牢坚实基础。

三特索道智慧景区建设主要措施及成果



资源整合

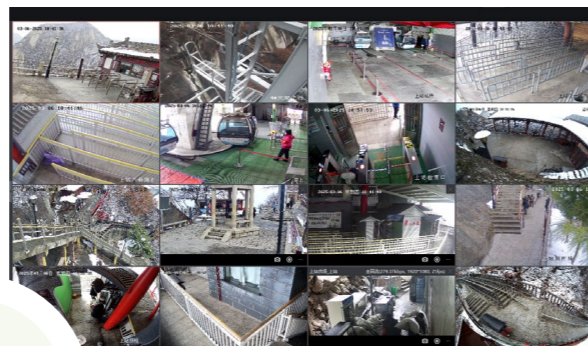
- 建立 3D 景区地理信息地图系统, 实现对观光车、船载设备的实时定位、轨迹查询, 便于应急指挥。
- 运用物联网、云计算、设备健康诊断等现代化技术, 打造智慧化索道安全管理平台, 以硬核科技赋能索道管理。
- 自主开发旅游安全双控智慧运营平台, 覆盖了景区的旅游交通、现场运营、水上运动、行政后勤、合作方管理等五大主要领域, 实现景区全业态全时化风险管控。2024 年, 华山索道公司、华山客栈等 5 个项目新上线运行安全双控智慧运营平台。

智慧营销

- 充分运用移动互联、社交媒体、短视频与 AI 等新渠道、新技术, 开展精准高效的营销推广, 全方位展现景区特色与优势, 精准触达潜在游客群体, 提升景区知名度和吸引力。
- 结合市场需求适时植入新场景、新业态、新产品, 不断丰富产品内容和消费场景, 满足游客多元需求。



电子票务系统



智能监控系统



安全预警系统



双控智慧运营平台



此外, 公司还深入研究热门文旅产品及其商业模式, 在产品研发过程中融入现代信息技术, 以“文旅 + 科技”形式创新文旅产品, 科技赋能打造文旅消费新体验。

案例 运用科技手段打造《猴岛传奇》全息穹顶天幕秀

海南南湾猴岛生态旅游区推出《猴岛传奇》全息穹顶天幕秀, 该项目位于猴岛公园原幽默剧场, 占地面积 314 平方米, 直径 20 米, 高度 11.5 米, 投影面积达 600 平方米, 能同时容纳 200 人观影。

首播影片《猴岛传奇》以南湾猴岛的自然风光为背景, 结合猴岛“原住民”的传奇故事, 并运用裸眼 3D、虚拟互动等科技手段, 打造出集高科技观影、沉浸式体验、动物科普于一体的穹顶天幕秀剧场。该项目利用先进的科技手段, 全面优化与丰富现有旅游体验, 显著增强景点在旅游市场中的竞争力, 为游客带来更加优质、多元的旅游体验。



《猴岛传奇》全息穹顶天幕秀

产品和服务安全与质量

在竞争激烈的旅游市场中，三特索道始终将构建多元化产品体系、提供高品质旅游服务作为贯穿公司运营全过程的核心目标和不懈追求。公司在满足产品和服务安全基本要求的基础上，追求个性化、精细化的品质要求，深入探求游客需求，持续提升旅游体验。

三特索道“产品和服务安全与质量”议题四要素管理框架

治理

- 公司营销运管中心统筹管理产品和服务安全与质量，各项目公司依据自身特点，明确不同岗位的职责范围和工作流程，将产品和服务安全与质量责任落实到人。
- 公司制定《客运索道运营管理标准手册》，各项目公司制定设备安全和管理规定，保障索道安全。

战略

- 在产品和服务安全与质量方面，公司主要面临法律风险和声誉风险。若索道运营管理不善，索道安全得不到保障，可能会导致安全事件，造成声誉受损，还面临罚款及诉讼风险。若公司优化服务流程，提升服务效率、提供高质服务，公司能增强消费者信任，吸引更多游客，对公司财务形成正面影响。
- 公司规范管理客运索道日常运营工作，在追求服务品质的基础上，力求实现服务的精细化与人性化，提升服务质效。

影响、风险和机遇管理

- 公司实施全流程的运行管理措施保障索道运营安全，各项目公司结合自身特色，通过景区场景布置、提供暖心服务、畅通游客沟通渠道等方式提升客户体验。2024 年公司在“产品和服务安全与质量”议题下的其他管理措施及成果详见本章节。

指标与目标

- 下一步，公司将持续精进索道安全管理和服务质量提升，为游客提供更高品质的产品与服务体验。

保障索道安全

三特索道深耕索道主业，严格遵守《中华人民共和国特种设备安全法》《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》《客运架空索道安全规范》《客运索道安全监督管理规定》等法律法规和行业标准等，制定《客运索道运营管理标准手册》，规范公司客运索道日常运营工作，确保索道高质量、安全稳定地运营。

公司营销运管中心设备管理部门是索道安全运营的监督管理和技术服务部门，总体负责公司索道的安全运营监督和相关技术服务工作。公司旗下索道项目制定设备安全管理规定，明确索道运营中不同岗位的职责范围和工作流程，将设备操作和检修的安全责任落实到每一位设备人员身上。

三特索道保障索道安全主要措施

管理模式

采用首创的智慧索道运营管理系统，通过规范索道从业人员的行为，有效落实索道安全管理和作业措施；同时，科学监测、诊断、评价索道设备状态，并采用有计划的预见性设备检修方法确保索道设备安全和稳定运行，最终实现“变抢险为预防”。

设备保养

通过索道监测系统实时掌握索道运行状态，进行预见性检修保养，并对各类设施设备进行定期检查、维护和保养，建立设备档案，记录设备的基本信息、维护保养记录、检查记录等。

运行管理

制定索道运行管理标准操作流程，明确运行前、运行中和运行后的操作流程，形成运行日志表，有效预防、及时控制正常运营中出现的风险，通过视频监控、传感器数据等实时了解索道运行状态，发现异常立即停机。

人员要求

操作员需持证上岗，定期进行应急处置演练，熟悉设备启停、救援流程；定期举行专业培训，掌握设备维修、故障诊断技能；设立专职安全岗位，负责日常巡查、隐患排查和制度落实。

安全提示

在上、下索道吊箱区域安排引导员进行乘索须知提示，安排设备员值守应对突发情况。



减速机检修



法规宣导培训



迂回轮轴承更换



索道乘坐安全须知

在索道质量管理方面, 公司进一步部署智慧索道运营管理系统, 运用物联网等智慧化手段, 搭建“安全双控智慧运营平台”“智慧索道运营管理系统”, 加强索道日常维修和运行管理, 保障索道安全。



提升服务质效

公司持续打造全面多元的文旅产品体系, 为游客提供高品质的服务。公司秉持以游客为中心的服务理念, 严格遵循并全面落实《客运索道安全服务质量》标准, 旗下各项目公司制定安全运营管理制度, 规范客户服务流程与标准, 力求为游客提供安全、舒适、快捷、愉悦的全方位服务。

在追求服务品质的基础上, 公司精益求精, 力求实现服务的精细化与人性化。为提升游客体验, 公司旗下各项目紧密结合自身特色, 通过明确景区标识、景区场景布置、提供暖心服务、积极回应需求、提供创新产品等方式多管齐下, 为提升游客满意度而不懈努力。

三特索道项目公司提升服务质效的主要措施

华山索道公司

- 景区内标示牌与景区环境完美切合, 标示准确、醒目、美观, 方便游客通行。
- 提供免费寄存, 免费饮水、免费电话、医务室、母婴室、爱心通道、爱心座椅等暖心设施和服务。

庐山三叠泉公司

- 结合季节、节庆等主题线下场景布置, 营造节日氛围, 提升游客游玩体验。
- 缩短处理遗失车票游客的进站审核时间, 优化游客遗失车票处理流程, 提高服务效率。
- 开展游客问卷调查, 积极回应游客建议与意见, 在保证乘索安全的同时提升游客乘坐体验。

千岛湖公司

- 制定索道服务规范, 对服务人员的仪容仪表、仪态礼仪、表情神态、服务语言做出要求, 提升服务质量。
- 设置绿色通道, 方便老、弱、病、残游客通行, 并在购票及上、下车等环节给予照顾。

华山宾馆

- 开展“五个放心”行动, 即安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心五个方面全方位提升游客服务质效。
- 研发创新“华山论剑”会议产品、“华山论剑·江湖宴”餐饮产品、“乐游江湖”客房产品, 结合酒店特色服务打造从房、餐、会、休闲项目等各方面让消费者放心的多种组合产品。



免费发放防暑降温饮品



服务礼仪培训

公司积极关注游客需求, 广泛倾听游客意见与建议。游客可通过电话热线、社交媒体平台、现场反馈、第三方评价平台及 12345 政府服务热线等方式与公司交流。公司在线上官网公示投诉渠道, 还在运营区域的标识牌、吊箱内、票房和站房显眼处张贴意见反馈及投诉电话, 同时, 公司专门设置线下投诉处理办公室, 全方位畅通游客沟通渠道, 确保游客的声音能够被及时、有效地接收和处理。

三特索道游客投诉处理流程



客服人员或相关工作人员在接到投诉后, 详细记录投诉人信息、投诉时间、投诉内容等, 对于表述不清的问题, 及时与投诉人沟通确认。

处理部门在接到投诉任务后, 及时与投诉人取得联系, 进一步了解情况。通过查阅相关资料、询问涉事工作人员、查看监控录像等方式, 对投诉事项进行全面调查核实, 在 24 小时内初步查明原因, 提出处理方案。

将处理方案告知投诉人, 征求意见。若投诉人对方案不满意, 重新协商调整, 直至双方达成一致。处理完成后, 1 个工作日内以电话、邮件或短信等方式向投诉人反馈处理结果, 询问满意度。

投诉处理结束后, 对投诉案例进行总结分析, 查找管理漏洞和服务短板, 提出改进措施。

2024 年, 公司共接获关于产品及服务的投诉 49 起, 对于所有的投诉, 公司及时响应、持续跟进, 处理率达 100%。

案例 华山宾馆开展“五个放心”行动, 荣获省级消费者放心示范单位荣誉称号

公司旗下华山宾馆以华山景区为依托, 持续开展“五个放心”行动, 从“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”五个方面全方位打造诚信放心的经营环境。2024 年, 华山宾馆取得省级消费者放心示范单位荣誉称号。



华山宾馆“五个放心”具体措施及成果

维度	具体措施及成果
安全放心	· 坚持“安全第一”的原则, 形成公司、部门、岗位三级安全网格化, 建立了服务、消防、公共场所、食品卫生安全等一整套安全保障机制, 形成一个全覆盖、全过程、全方位的安全生产网络化管理体系。实现全年安全零事故的良好局面, 确保了消费者的安全消费环境。
质量放心	· 严格执行《产品质量法》《食品安全法》等法律法规, 建立健全了《食品卫生中毒应急处置程序》《公共卫生事件应急处置制度》等, 并每月定期组织召开质量分析会, 长期坚持对产品质量、服务的有效监管, 开业以来, 未出现一例属于企业自身责任而引发的质量投诉。
价格放心	· 严格执行《禁止价格欺诈行为的规定》和《关于商品和服务实行明码标价的规定》《华阴市明码标价管理办法》等法律法规, 明码标价, 依法经营; 采取日常价格控制和部门抽查相结合的方式, 监督各主营业务及收费部门的价格执行情况, 确保在物价方面不出现违规现象。
服务放心	· 在标准服务的基础上, 独创属于华山客栈侠文化主题特色的管家服务, 把酒店的文化特色贯穿到“迎来送往、吃喝玩乐”的始终; 全方位监测服务质量, 每月通报服务满意度调查结果, 深度分析节点问题, 全面提升员工服务热情度。
维权放心	· 有效落实《消费者权益保护法》, 在大堂外、前台公示维权站点和监督服务电话, 接受全社会监督, 严格履行对消费者做出的承诺, 要求小事不出店, 确保和解率不低于 95%, 健全投诉处理回访制度, 受理和解处理记录和档案资料齐备, 与市场监督管理局等相关部门有规范的报告机制。

数据安全与客户隐私保护

三特索道主要涉及的数据及信息主要包括游客的订单基本信息。

公司遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，制定了《三特索道集团（总部）信息化管理制度》，确保在收集、使用、传输、销毁的全过程中将数据安全与客户隐私保护置于核心地位。公司营销运管中心统筹管理集团公司的数据安全与隐私保护事项，各项目公司参照执行，根据业务特色开展数据安全及客户隐私保护工作。

公司不断完善智慧景区网络基础建设，通过部署本地系统、加强供应商管理、开展专项培训等方式，确保公司实现有效的信息安全管理。2024 年，公司未发生因违反信息安全与隐私保护相关法律法规而受到相关部门处罚的事件。

三特索道数据安全与客户隐私保护主要措施及成果



部署本地系统

启动票务系统的私有化部署，规避公网传输导致的泄露风险，保障客户的信息安全。2024 年，公司启动三特爱乐玩公司智景游票务系统的私有化部署。



加强供应商管理

与供应商签订数据保密协议，并明确数据归属权。



开展专项培训

针对工作中涉及客户个人信息的员工开展专项培训，加强宣导，不断强化员工对个人信息与隐私保护的意识。2024 年，公司共开展专项培训 2 场，共参加培训 50 人次，培训覆盖全体信息化相关运维人员。

供应链安全与管理

公司的供应商类别涵盖生活物资类、规划设计类、工程招标类、设备供应类、建筑设备安装类、土建类及施工监理类，供应商来源广泛，市场上可选的供应商较为充分，因此供应链安全及稳定方面的风险较小。

公司严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国招标投标法》等法律法规要求，制定《索道设备备件采购储存管理制度》《市场营销管理制度》《采购管理规范》《工程建设招标投标管理办法》等制度，规范开展公司供应链管理工作。

公司充分认识到供应商不仅是业务链条的关键一环，更是携手共进的合作伙伴，在做好自身 ESG 管理的同时，公司重视供应商的 ESG 表现，通过落实供应商的日常管理保障供应链安全稳定。

三特索道供应链管理主要措施及成果

供应商日常管理

供应商考核：定期对供应商开展资质审查与评估，确保在服务期间供应商的产品和服务满足公司要求。

供应商培训：为供应商提供考核管理、行业标准等方面的培训。

供应链安全管理

建立供应商名单：在甄选供应商的同时确定备选供应商名单，定期对其资质和能力进行评估，确保在产品和服务供应出现问题的时候能迅速反应，切换至备选供应商。

供应链可持续管理

准入要求：公司在供应商准入环节融入环境影响、劳工管理等 ESG 相关因素考量，优先选择在 ESG 方面表现优秀的供应商。

绿色采购：在日常管理中加强对供应商的监督与引导，明确要求供应商提供符合国家、行业标准的产品和服务，并优先选择节能环保产品。

反腐败管理：在与供应商签订的合同中加入反腐败条款，严厉禁止收受贿赂、贪污腐败等情况发生。

03 以人为本 共享文旅价值

员工雇佣与权益	57
职业健康与安全	60
员工培训与发展	65
乡村振兴与社会贡献	69



员工雇佣与权益

三特索道高度重视员工管理工作，严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，建立由总部人力资源部统筹管理，各项目公司人力资源团队分别管理的员工管理架构，为员工提供稳定、公平且具有竞争力的工作环境，切实保障员工的合法权益。

三特索道“员工雇佣与权益”议题四要素管理框架

治理

- 公司建立总部人力资源部统筹管理，各项目公司人力资源团队分别管理的员工管理架构，确保员工雇佣及权益管理的有序推进。
- 公司制定《招聘管理办法》《人事管理办法》《薪酬管理办法》等内部管理制度，规范公司在员工招聘与雇佣等环节的管理。

战略

- 员工雇佣与权益的管理直接影响公司的劳动关系、员工满意度和企业文化。若员工的基本权益管理不到位，可能会导致劳资纠纷、员工流失和公众形象受损，积极维护员工雇佣与权益能吸引和保留高素质人才，创造积极、包容的工作环境，推动公司可持续发展。
- 公司秉承“公开招聘、公平公正、全面考核、择优录取、相关专业优先”的原则，为员工提供多元、平等的工作机会，不断完善绩效激励机制，助力公司长期稳定发展。

影响、风险和机遇管理

- 公司识别并评估劳动力市场变化及公司多元化需求带来的挑战和机遇，采取校园招聘、社会公开招聘、猎头招聘等多种招聘渠道吸纳合适的人才，并为员工提供全方位的沟通渠道与关怀举措。2024 年公司在“员工雇佣及权益”议题下的其他管理措施及成果详见本章节。

指标与目标

- 下一步，公司持续营造多元、平等的工作环境，保障员工权益与福利，增强员工的归属感和幸福感。

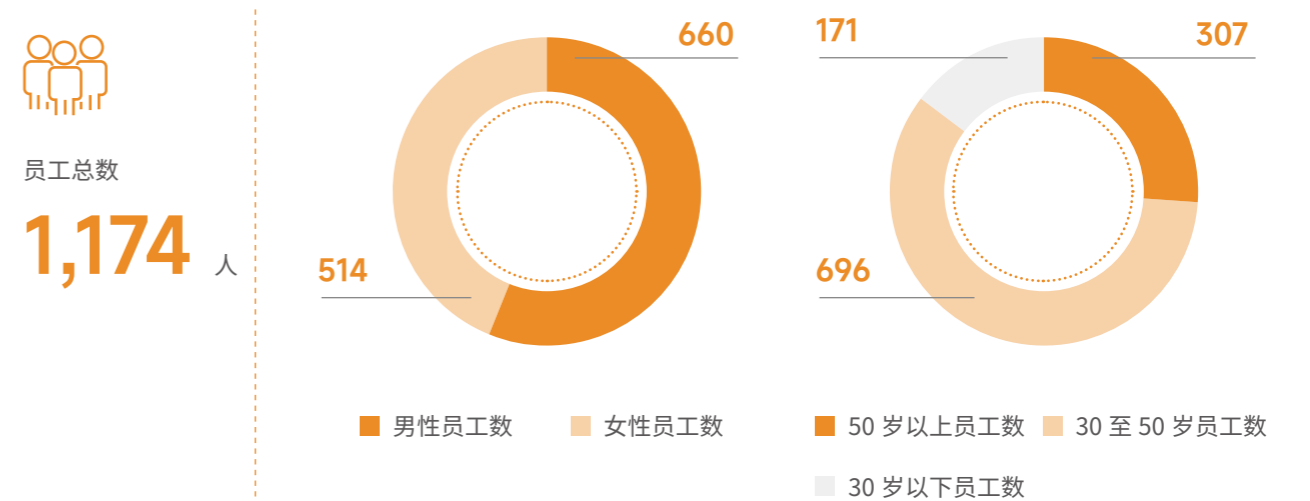
员工招聘与雇佣

公司员工雇佣类型包括劳动合同工、劳务派遣工等。公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》等法律法规及相关规定，制定《招聘管理办法》《人事管理办法》等内部管理制度，规范公司在员工招聘与雇佣等环节的管理。

公司为员工提供多元、平等的工作机会，在招聘过程中，不因员工或求职者的民族、种族、性别、宗教信仰不同而区别对待，反对任何形式的歧视行为。同时在用工过程中，公司严格审查入职人员的年龄，严禁使用童工或强迫劳工。

三特索道员工构成

单位：人



公司秉承“公开招聘、公平公正、全面考核、择优录取、相关专业优先”的原则，规范员工招聘与雇佣的流程，采取校园招聘、社会公开招聘、猎头招聘等多种招聘渠道，对候选人从学识、品德、能力、经验、符合岗位要求等方面进行审核，确保吸纳合适的人才。



少数民族员工

97 人



公司新进员工

133 人

员工权益与福利

公司遵循按劳分配、同工同酬的原则，制定《薪酬管理办法》，建立科学、合理的薪酬体系，按照国家法律法规发放员工薪酬，并为员工提供员工餐、住宿、员工生日等相关福利，不断完善福利机制，增强员工的归属感和幸福感，提升公司的凝聚力。

公司重视员工沟通与关怀，通过畅通沟通渠道、进行员工表彰，为员工提供全方位的沟通渠道与关怀举措。



南湾猴岛员工生日会



三特索道集团工会 2024 年“三八”女神节插花活动

三特索道员工沟通与关怀管理措施及成果



总经理见面会：鼓励员工代表收集员工们的意见后在会上畅所欲言，讨论工作中所遇到的困难和疑惑，总经理在会上和会后予以解决。

职工代表大会：建立职工代表大会制度，保障员工民主决策、管理和监督的权利。



三特之星评选：由广大员工发掘工作中符合三特企业文化和价值观的先进人物与事迹。通过“三特之星”线上平台进行人物与先进事迹的提名、宣传，传播正能量。

2024 年，共评选出“三特之星”

183 人

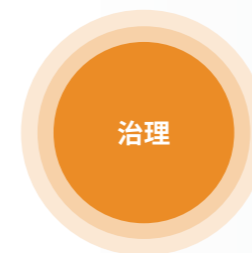
奖励

6.6 万元

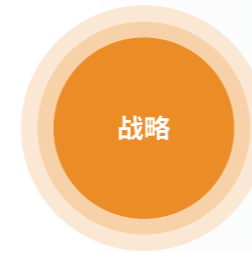
职业健康与安全

职业健康与安全是三特索道生存的基础和可持续发展的保障。公司建立职业健康与安全管理架构、完善双重预防机制、创新安全管理模式、培育安全文化氛围，致力于创建并维护安全健康的工作场所。

三特索道“职业健康与安全”议题四要素管理框架



- 公司设立安全生产委员会全面负责各自单位的安全生产管理工作。安全生产委员会组成人员为单位主要负责人、主要安全管理人员、相关部门的负责人、索道安全运营的负责人等。
- 公司制定《安全生产管理制度（体系）》《安全生产责任制》《突发事件应急救援预案》等制度，保障安全运营。



- 观光客运索道服务主要是将游客在景区不同景点间进行架空运输的过程，属于特殊运输工具和运输方式。索道属于特种设备，索道的设计、施工和营运技术含量较高，难度较大，在施工和运营过程中若出现管理不到位或不可抗拒的自然因素，有可能发生安全事故，造成人员伤亡和财产损失，对公司的经营和财务造成负面影响。
- 公司恪守“安全第一、预防为主、强化智慧、综合治理”的工作方针，并建立以组织架构、制度体系、科技手段和专业团队支撑的安全生产管理系统，把安全生产作为公司持续发展的根基。



- 公司通过完善安全生产管理体系、完善双重预防机制、开展安全生产培训等方式，持续推进职业健康与安全管理，筑牢安全防线。2024 年公司在“职业健康与安全”议题下的其他管理措施及成果详见本章节。



- 公司设定无安全责任事故数、无重大安全隐患数作为“职业健康与安全”议题的管理指标与目标，并严格按照安全生产管理制度体系和客运索道运营管理标准执行安全生产管理工作，确保管理目标达成。

安全生产管理

公司严格按照《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国特种设备安全法》《中华人民共和国消防法》等法律法规及文件要求，秉承“安全第一、预防为主、强化智慧、综合治理”的方针，践行公司安全生产主体责任。

公司设立安全生产管理委员会统一负责公司安全生产监督管理工作，负责进行日常安全生产监管、现场安全生产检查、安全评价与改进，并建立《安全生产管理制度（体系）》《安全生产责任制》《突发事件应急救援预案》等制度，以全面推进安全生产双重预防机制构建与落实为抓手，督促各经营公司做好安全生产管理工作，保障安全运营。

三特索道安全生产管理措施



公司全面推进旗下各项目安全标准化建设，华山索道公司、贵州梵净山项目、海南猴岛项目等获得中国索道协会颁发的安全生产标准化一级企业。

公司创新安全管理模式，全力推进智慧化安全运营管理，开发“安全双控智慧运营管理平台”“智慧索道运营管理系统”等，为安全生产管理工作提供了科学有效、数字化、智慧化的执行方法，详情请见“引领行业技术，拓展智慧管理模式”专题。

安全文化建设

公司积极开展职业健康与安全文化建设活动，如定期召开安全会议、日常安全检查与评价、开展安全生产教育培训等，提高全员安全生产意识和安全技能。



2024 年，公司共开展各类安全及设备培训

376 次



覆盖

6,380 人次



培训覆盖率

100%

三特索道安全文化建设管理措施



庐山三叠泉公司开展“安全生产月”活动

2024 年，公司旗下庐山三叠泉公司开展“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”安全生产月活动，增强员工安全意识，强化项目公司安全性与稳定性。

庐山三叠泉公司安全生产行动及成果

开展安全
教育培训



组织开展专题教育培训，内容包括安全生产法律法规、双预防、应急救援等方面。同时，还结合项目公司实际情况，邀请专业人员开展针对性的安全操作培训，确保每位员工都能熟练掌握安全操作规程。

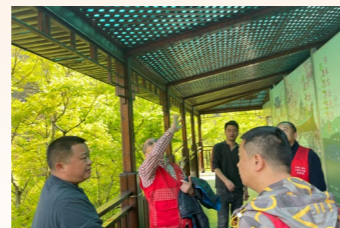


安全教育培训

开展隐患
排查工作



公司安全生产小组深入开展了全面的隐患大排查工作，针对排查过程中发现的问题，迅速制定了整改方案，并立即付诸行动，确保每一个隐患都能得到及时有效的处理。



隐患大排查

组织观看
警示教育片



组织全体员工观看《生命重于泰山》和《阻碍生命通道》警示教育片，旨在通过其生动逼真的画面和深入透彻的剖析，引导大家更深刻地认识到安全和职业道德的重要性。



观看教育警示片

贵州梵净山项目落实安全生产培训计划，强化员工安全意识

公司旗下贵州梵净山项目高度重视安全教育和培训，制定 2024 年安全生产培训计划，并利用会议、培训和办公系统等多种渠道，开展安全生产培训，强化员工安全防范意识和自救能力，提升员工风险识别、应急处理能力，做到人人懂安全，人人懂职责。

2024 年，梵净山项目开展安全知识培训 92 课时，安全技能培训 253 课时，安全事故警示教育培训 16 课时，新聘用员工岗前安全教育培训 12 课时，外来施工人员安全教育培训 24 次，组织全员消防安全教育演练 2 次，参加梵净山国家级自然保护区管理局森林消防技能培训和比武活动 1 次。



贵州梵净山项目安全生产培训

2024 年，公司设定无安全责任事故、无重大安全隐患为“职业健康与安全”议题的总体目标，旗下各项目公司根据运营情况制定各自的指标与目标。公司严格遵守职业健康与安全管理体系，实施有效的风险管理和控制措施，推进目标实现。

三特索道职业健康与安全指标与目标

指标	目标	2024 年完成情况
安全责任事故数量	0 起	已完成
重大安全隐患数量	0 个	已完成

员工培训与发展

三特索道高度重视员工培训，畅通职业发展路径。公司人力资源部负责员工培训与发展相关工作，并制定《内训师管理办法》《外训管理办法》《中层管理人员选拔任用管理办法》《任职资格管理办法》等制度，搭建多维度、系统化的员工培训与发展体系，形成事业激励人才、人才成就事业的良性循环。

员工培训

公司为员工的职业发展规划了管理序列和专业序列的双通道发展路径，根据关键岗位人才培养需求，制定专项培养计划，采用内训与外训相结合的方式，提升人才的专业技能、管理视野、文化认同。

三特索道员工培训体系



培训计划	受训员工类型	培训介绍
魁星计划	面向高层储备人员	<ul style="list-style-type: none"> 针对公司中层管理人员、项目总及后备人才。 通过设计具有针对性的、满足业务发展需求的培养项目，对干部的能力短板进行针对性培养，聚焦战略执行能力、经营管理能力、卓越领导能力的提升，线上线下双向结合，实现能力与绩效双提升。
匠星计划	面向中层储备人员	<ul style="list-style-type: none"> 针对公司总部专业序列经理及以上人员、经营公司部门经理及以上人员（不含班子成员）。 依据专业领域分组，在专业导师带领下完成小组年度主题选定与研究，提升专业领域知识拓展及专业技能，提升自我管理、工作管理、团队管理能力。
彗星计划	面向管培生	<ul style="list-style-type: none"> 针对公司总部统一招聘、统一管理的应届高校毕业生及经营公司推荐近 1-2 年毕业的潜力人才。 开展生涯规划、榜样力量、项目实践、自我成长等课程培训，为人才梯队建设提供后备力量。
技术人才培养	面向索道专业人才	<ul style="list-style-type: none"> 对索道专业人员进行常态化、持续化培训。 已连续 9 年组织索道技术培训交流会。 与崇阳索道学校共建培养机制，不定期开办索道专业人员培养短训班，通过岗前集训、在职轮训、跨公司传帮带等方式培养索道技术人员。

案例 “魁星计划” 提升中层管理人员综合能力

“魁星计划” 培训项目旨在全面提升管理团队的战略眼光、运营能力与管理效能，为企业的长远发展奠定坚实基础。2024 年度，组织开展三期全集团中层管理干部“魁星计划” 履职能力提升培训，公司总部及经营公司 103 位中层管理干部及业务骨干积极参加。

01

第一期培训聚焦宏观经济形势与文旅产业发展趋势，旨在帮助管理干部提升系统思维与创新能力，掌握项目策划、运营管理及数字化转型等关键方法，从而解决实际问题、增强企业竞争力。

02

第二期培训重点强化管理干部在人才管理和团队效能提升方面的战略思维，深入理解企业财务健康，提升成本控制与风险评估能力，以构建一个既能推动战略执行又能确保财务稳健的高效管理团队。

03

第三期培训通过沙盘演练的方式，旨在帮助管理干部从全局视角深入体验行业演进与企业经营周期，发现自身管理认知的短板与盲点，进一步提升系统思维与全盘规划能力。



“魁星计划” 第一、二、三期学员合照

三特索道 2024 年员工培训绩效

2024 年，集团组织开展干部履职能力提升、员工技能提升，包括但不限于战略执行能力、经营管理能力、安全类、运营服务类、设备类、市场营销类、财务类等培训活动。全集团干部及员工培训课时为 **1,897.5** 小时，参训 **17,270** 人次，总学时为 **29,716** 小时。

员工晋升与绩效考核

公司高度重视员工的职业发展，建立管理序列和专业序列双通道的员工晋升通道，为员工提供多元化的晋升路径，满足不同发展阶段的员工需要。管理序列为中层副职级（集团副总监，经营公司副总经理）、中层正职级（集团总监、集团中心副总经理、集团中心总经理、经营公司总经理）；专业序列包括助理、专员、主管、经理及高级经理。

在员工绩效考核方面，公司根据实际情况制定年度绩效考核方案，考核维度涵盖关键业绩指标、工作任务的数量质量、岗位履职情况等，将绩效考核与薪酬激励挂钩，实行差异化激励，并将年度绩效考核结果应用于年度激励、评先表彰、薪酬调整、晋升发展、培训深造等方面。

公司设立绩效申诉机制，为员工反馈提供保障机制，确保绩效考核的公平性、公正性和客观性。通过完善的绩效考核体系，激励员工积极进取，提升工作效率和质量，促进公司整体目标的实现。



崇阳三特浪口温泉

乡村振兴与社会贡献

三特索道始终将企业社会责任视为自身发展的核心使命，积极践行可持续发展理念。公司专注于在乡村振兴、文化传播与社会公益这三大关键领域发挥积极作用，通过创新的产业模式助力乡村经济发展，为社会的和谐进步贡献力量。

乡村振兴

乡村振兴是实现共同富裕的关键路径。作为国内跨区域的旅游资源开发商，公司在全国范围经营开发的旅游项目分布于 9 个省，其中贵州梵净山项目等多个项目地靠近农村地区。公司充分依托旅游项目投资、建设、经营等手段，通过产业带动、提供就业、结对帮扶等方式，为乡村发展注入新动力，带动项目所在地的经济发展。

公司在全国范围经营开发的旅游项目分布于

9 个省



湖北南漳春秋寨

三特索道乡村振兴管理措施及成果

产业带动



- **梵净山生态旅游度假区帮助附近村寨富起来。**附近村寨依托梵净山生态旅游度假区，通过发展旅馆、餐饮、交通、表演、商贸和种植业，实现经济发展。
- **湖北南漳项目带动当地乡村与旅游经济联合发展。**湖北南漳项目利用公司 178 亩土地开展产业帮扶，与地方村镇建立吊瓜、草莓、火龙果等采摘基地，带动地方第三产业发展；利用周边村集体现有草莓园资源与景区门票系统联合，制定购买农产品免费游古寨活动；与景区酒店、农产品销售商铺联合销售香菇、木耳、葛根粉等当地特色农产品。

提供就业



- **贵州梵净山项目带动群众就业。**2024 年，贵州三特梵净山旅业发展有限公司经营的梵净山索道项目，带动群众就业 100 余人。
- **海南猴岛项目带动村民稳定就业。**海南猴岛项目借助就业帮扶策略助推乡村振兴及发展。项目公司现有员工中农村户口从业者达 176 名，占比超 50%。
- **华山索道公司落实就业扶持政策。**华山索道公司与劳动就业职能部门对接，拓宽就业信息发布渠道，帮助脱贫户联系就业岗位，实现转移就业 24 人；签订公益性岗位 1 人，协调公益性岗位 3 人，由具有劳动力的脱贫户担任，共同负责村环境卫生工作。

结对帮扶



- **贵州梵净山项目为对口村寨建设基础设施。**2024 年，贵州梵净山项目对江口县双屯村省级乡村振兴示范点人居环境改善项目——坝区产业路灯工程给予 5 万元的帮扶，进一步改善村容村貌，提高群众生产生活水平。
- **海南猴岛项目开展乡村振兴与景区旅游发展一体化建设。**海南猴岛项目与周边村民及海岸派出所、南湾自然保护站形成互帮互助往来关系，连续三年为南湾村全体村民等单位发放节日慰问品。同时，在运营发展的二十余年里，海南猴岛项目公司拓宽并修整猴岛景区至旅游码头的路面，改善当地交通条件；采购近 20 辆观光巴士和 6 辆综合渡船提升旅游运输的安全性和舒适性，保障当地周边社区人民出行方便。
- **华山索道公司开展对口村庄驻村帮扶工作。**2024 年，在华阴市委、市政府乡村振兴办公室的领导下，华山索道公司全体帮扶及驻村工作队扎实开展入户走访、送服务送温暖等活动，落实低保、残疾人两项补贴和特困群众生活补助等惠民政策，圆满完成各项帮扶工作，全年无一人致贫返贫情况发生。



贵州梵净山项目开展双屯镇人居环境改善项目获锦旗

三特索道 2024 年乡村振兴绩效



2024 年，乡村振兴覆盖人数

1,699 人



投入金额

27 万元

社会公益

在社会公益领域，公司始终秉持初心，积极参与各类公益与志愿活动，以实际行动践行社会责任。公司高度关注弱势群体的生活状况，通过捐赠、志愿服务等多种形式，为他们送去温暖和关怀；同时，公司还大力支持教育、健康、环保等公益事业，助力社会可持续发展，努力为社会创造更多福祉，为构建和谐社区贡献自己的力量。

三特索道独家冠名 2024 年光谷马拉松，助力“光马”活力开跑

2024 年 11 月，光谷马拉松在武汉东湖高新区成功举办，三特索道作为 2024 年光谷马拉松独家冠名赞助商，以独特的文旅背景和深厚的行业积淀，为这项体育赛事注入全新活力。

赛前，公司积极响应跑友群体的多元化需求，推出专属产品和服务，向每位选手赠送三特旗下旅游项目特惠权益卡，邀请参赛跑友免费游览各大景区；赛事当天，三特索道在赛道沿线设置多个补给点，为选手们及时补充能量。在各比赛项目终点，公司设置趣味打卡纪念、现场福利派送等环节，为选手们提供轻松愉快的互动体验。

从赛前筹备到比赛当天，从起点到终点，公司为赛事提供了全方位的支持与保障，以脚踏实地的行动支持和参与体育事业，生动诠释了公司在社会责任领域的积极作为和担当精神。



2024 年，公司志愿活动参与

429 人次



志愿活动总时长

2,764 小时

04 稳健经营 夯实治理根基

党建引领	75
公司治理	77
商业行为	81
风险与合规管理	86



党建引领

三特索道以党建引领现代文旅企业管理制度建设, 持续优化“党委全面领导、董事会统筹文化遗产与战略决策、经理层专注文旅产品创新与运营服务、监事会依法监督文旅项目合规性及投资者权益保护”的特色治理体系, 着力构建“党建引领、战略聚焦、运营高效、监督有力”的协同治理格局, 制定《党委会议事规则》《“三重一大”决策制度实施细则》等制度文件, 为文旅融合发展提供制度保障。

三特索道 2024 年党建重点工作



三特索道党委获中共武汉市东湖新技术开发区工作委员会颁发的“全区先进基层党组织”荣誉表彰。

三特集团华山联合党支部获中共武汉高科国有控股集团有限公司委员会颁发的“先进基层党组织”荣誉表彰。

公司治理

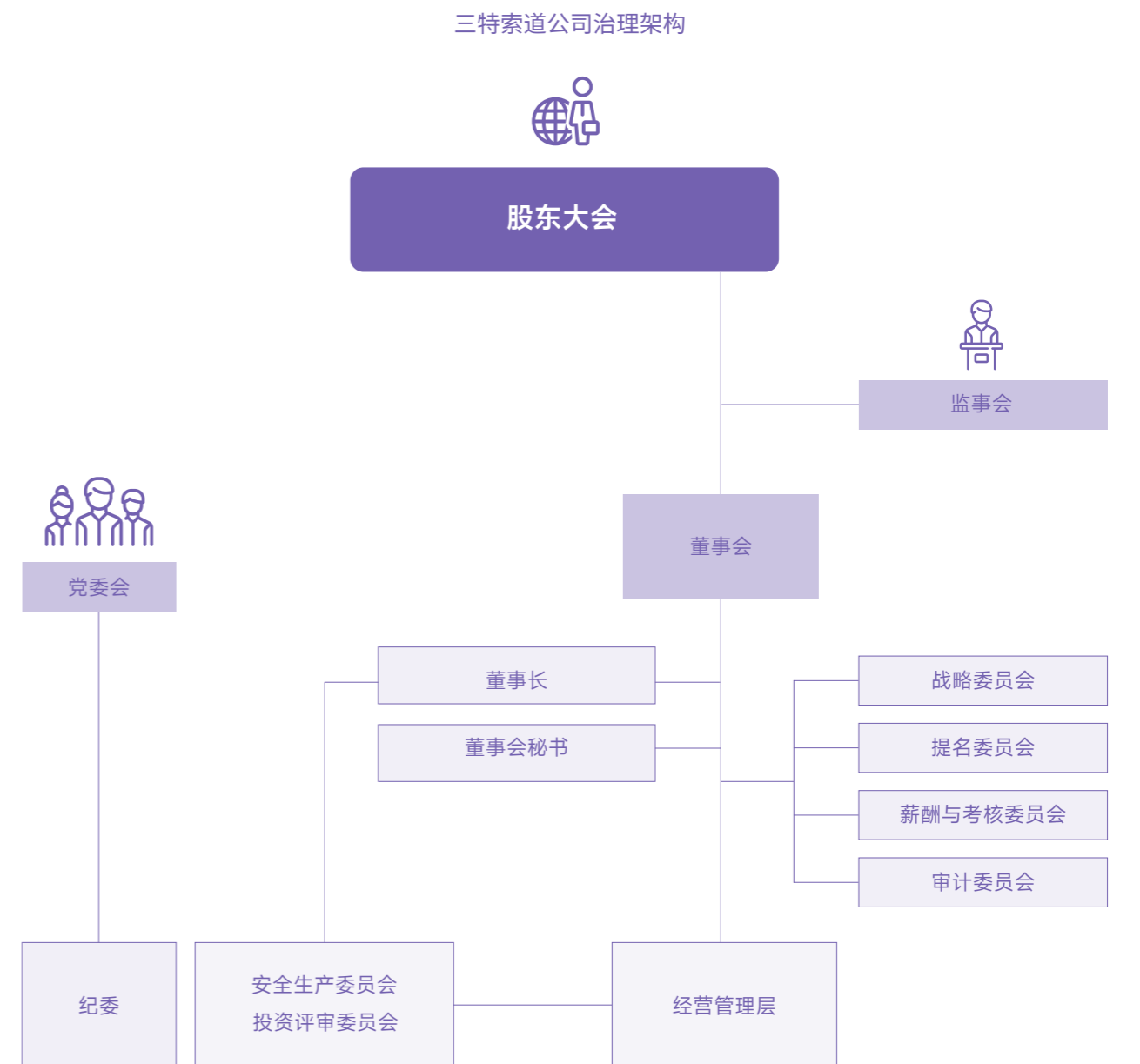
公司治理聚焦于构建透明、规范、高效的治理体系，三特索道通过完善党委会、股东大会、董事会、监事会、经营管理层的权责制衡机制，强化内部控制与审计监督，确保决策科学、运营合法合规。同时，公司推动投资者关系管理，提升信息披露透明度，保障利益相关方权益，实现企业长期价值与社会公共利益的双赢。

三特索道“公司治理”议题四要素管理框架



公司治理架构

公司严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作（2023 年 12 月修订）》等法律法规、规范性文件的相关规定，修订和完善《武汉三特索道集团股份有限公司章程》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等制度，建立了“党委会 + 三会一层”的公司治理架构，对公司董事会和监事会的管理和监督做出相应规定，确保董事会和监事会充分发挥在重大决策、经营管理方面的作用。



党委会

- 党委会“把方向、管大局、促落实”，传达学习党的路线、方针、政策及上级党组织的有关决议，审议公司发展战略规划，研究决定公司“三重一大”事项。

股东大会

- 股东大会作为公司最高决策机构，决定公司的经营方针和投资计划；选举和更换非由职工代表担任的董事、监事，决定有关董事、监事的报酬事项；审议批准董事会、监事会的报告。
- 2024 年，召开股东大会会议 3 次，审议 14 项议案。

董事会

- 董事会对股东大会负责，执行股东大会的决议，决定公司的经营计划和投资方案；在股东大会授权范围内，决定公司对外投资、收购出售资产、资产抵押、对外担保事项、委托理财、关联交易、对外捐赠等事项。
- 董事会由 9 名董事组成，其中女性董事 2 名、独立董事 3 名；董事会成员背景多元，拥有财务、法律等专业特长和大型企业管理经验。
- 2024 年，召开董事会会议 6 次，审议 26 项议案；各类专门委员会会议 9 次，审议 13 项议案。

监事会

- 监事会行使监督权，对公司重大事项、财务状况、董事和高级管理人员的履职情况进行有效监督，维护公司及股东的合法利益。
- 监事会由 3 名监事组成，其中女性监事 2 名、职工监事 1 名。
- 2024 年，召开监事会会议 4 次，审议 12 项议案。

经营管理层

- 公司经营管理层依照法律法规与公司内部规定履行职责，严格执行股东大会和董事会各项决议，推动公司持续、稳定运行。
- 公司经理、党委副书记、副经理、董事会秘书、总会计师、总工程师及总经济师为公司高级管理人员。

投资者关系管理

公司严格遵守《上市公司投资者关系管理工作指引》《深圳证券交易所股票上市规则》等相关规定，制定《投资者关系管理工作制度》等内部管理制度，以规范投资者关系管理工作，保护投资者合法权益，维护公司资本市场形象。

公司始终秉持“服务投资者、尊重投资者”的理念，建立与投资者有效沟通的渠道，包括定期报告、投资者交流会、投资者热线电话、电子邮箱、深交所互动易等，以保持和投资者的良好关系，有力地保障公司及全体股东特别是中小投资者的合法权益。同时，公司结合全面深化资本市场改革、提升上市公司质量、防范化解重点领域风险、投资者保护维权救济，组织开展 3·15 投资者教育保护宣传专项活动。



3·15 投资者教育保护宣传专项活动

2024 年，公司积极参与湖北辖区上市公司投资者网上集体接待日，开展业绩说明，为投资者答疑。公司全年接听投资者热线千余次，回复深交所互动易问答 84 条，进一步增进投资者对公司的了解，建立稳定的投资者基础。

信息披露

在信息披露方面，公司严格遵循《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规和规范性文件要求，制定了《信息披露事务管理制度》，积极履行信息披露义务，确保信息披露内容真实、准确和完整，确保所有股东获得平等接受信息的机会，切实保护公司、股东、债权人及其他利益相关者合法权益。

同时，公司董事、监事及高级管理人员积极参与深圳证券交易所、湖北证监局、上市公司协会组织的各类培训，不断提高合规意识及专业知识素养，确保信息披露质量。作为强制性信息披露的有效补充，公司主动通过自愿性披露，与资本市场、投资者保持良好沟通，持续提升公司透明度，进而传递公司投资价值与市场形象。



未出现 因信息披露违规受到监管部门处罚的事件

关联交易

为规范关联交易行为和减少不必要的关联交易，禁止公司控股股东、实际控制人、董监高等利用关联交易损害公司及中小股东的利益，公司制定《关联交易决策制度》，对关联交易的决策程序与信息披露做出详细规定，保证公司关联交易决策行为的公允性、合理性。

2024 年，公司未发生重大关联交易，其他小额关联交易的决策程序符合有关法律法规及《公司章程》的规定。

股东回报

公司制定并实施稳定的利润分配政策，以持续回报股东。公司严格按照利润分配政策和审议程序执行利润分配方案，相关利润分配议案经董事会、监事会审议，并由独立董事发表独立意见后提交股东大会审议，切实保障股东的合法权益。

2024 年，公司向全体股东每 10 股派发现金红利 2.2 元（含税），合计派发现金红利 3,900.63 万元（含税），不进行公积金转增股本和送红股，为公司十年来首次现金分红。利润分配方案实施后，公司剩余未分配利润结转下年度。

商业行为

反商业贿赂及反贪污

公司建立健全商业行为准则，确保在市场竞争、产品服务、合作伙伴关系中遵循法律法规与行业规范，防范商业贿赂风险，维护企业声誉与社会公信力。

三特索道“反商业贿赂及反贪污”议题四要素管理框架



公司在商业贿赂和贪污方面始终坚持“零容忍”，严格遵循《中华人民共和国刑法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等法律法规和文件要求，构建“制度 + 文化”双轮驱动的合规体系。2024 年，公司未发生商业贿赂或贪污相关事件以及诉讼案件。

公司制定的《经济问题责任追究办法（试行）》《人事管理办法》中明确禁止商业贿赂、贪污等行为，纪检办公室负责监督制度执行，将反腐败要求嵌入业务运营全流程。

三特索道反商业贿赂及反贪污管理措施及成果

健全体制机制：组织保障与能力提升

- 党组织建设：推动崇阳、珠海索道公司成立党支部，东湖海洋公园党支部建制转入上级党委；实现 3 个党支部纪检委员全覆盖，完善基层监督网络。
- 纪检队伍专业化：配备专职纪检监督人员，选派纪检人员参加市纪委“以案代训”及高科纪委实训，提升履职能力。

强化廉政教育：多维渗透与文化赋能

- 纪律教育体系化：通过外聘专家讲座、纪委书记讲党课等形式开展专题培训，组织全体党员、领导干部及关键岗位人员学习《中华人民共和国监察法实施条例》《中华人民共和国公职人员政务处分法》《中国共产党纪律处分条例》等法律法规，观看警示教育片，持续筑牢思想防线；精准运用监督执纪“四种形态”，强化“不敢腐、不能腐、不想腐”的震慑机制作用，进一步深化制度约束与廉洁文化浸润。
- 廉洁文化创新：发动员工创作廉洁文化作品 15 件，营造崇廉尚廉氛围；结合红色文旅资源开展廉政教育，将廉洁理念融入红色研学课程。
- 关键节点监督：紧盯法定节假日，通过微信群、办公自动化（OA）系统等数字化平台发布纪律提醒；监督公车封存管理，确保中央八项规定精神落实到位。

做实做细监督：全链条风险防控

- 专项排查与合规审查：开展“不担当不作为突出问题”“违规收受礼品礼金”等专项自查排查；对干部选拔、表彰奖励、资格审查等事项出具廉政意见，严防“带病上岗”。
- 基层穿透式监督：实地调研崇阳、珠海、梵净山等项目公司，通过座谈、现场检查解决实际问题；建立项目公司廉洁档案，动态跟踪资金使用、合同执行等关键环节。
- 常态化廉洁谈话：对新聘任领导干部开展任职廉洁谈话，督促落实“一岗双责”“两个责任”。



专题培训



在申诉举报机制方面，公司鼓励员工及业务合作伙伴检举揭发商业贿赂及贪污行为，设立公开透明的沟通和申诉举报渠道，针对申诉举报予以反馈，鼓励并接受社会各界的监督。同时，公司承诺对检举的受理、调查等环节严格保密，严禁将举报情况透露给被举报人或部门。

三特索道申诉举报渠道

受理部门	纪检办公室
受理电话	027-87341804
受理地址	湖北省武汉市洪山区关山大道光谷软件园 D1 栋

反不正当竞争

公司遵循《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国广告法》《网络反不正当竞争暂行规定》《公平竞争审查条例》《广告绝对化用语执法指南》等法律法规及相关规定，始终坚持以道德、科学、客观的方式进行产品和服务的推广，确保监管部门、客户和消费者获得及时、真实、严谨的产品信息。报告期内，公司未发生因不正当竞争行为导致重大诉讼案件的情况。

在推广旅游产品与服务时，公司将责任意识深植于营销理念之中，坚决抵制夸大宣传行为，确保宣传文案与推广活动所传达的信息真实、准确、完整。同时，公司对旅游目的地风光景致、住宿条件、餐饮特色、游玩项目等介绍，与实际情况契合，不做过度美化或虚假渲染的情况，积极践行责任营销理念。

此外，在知识产权保护方面，公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，将《中华人民共和国专利法实施细则》《专利审查指南》《中华人民共和国商标法实施条例》《商标审查审理指南》等文件作为指导方针，开展知识产权管理工作。

税务管理

在税务管理方面，公司严格遵循税务相关法律法规，积极履行涉税信息披露义务。公司通过建立健全税务管理体系与制度，有效保障纳税义务的规范性和及时性。

同时，为推进税务管理体系的系统化建设，公司建立“培训+顾问”双轮驱动机制。一方面常态化组织企业所得税汇算清缴、增值税会计核算等领域专题培训，培训范围覆盖全集团财务人员，着力强化涉税风险防控能力和合规意识；另一方面聘请外部税务咨询机构作为公司常年税务服务顾问，提供涉税实务咨询及纳税支持，并通过第三方审计机制，提升税务合规公信力。

风险与合规管理

三特索道高度重视风险与合规管理的有效运行，持续探索符合自身运营的风险管理体系，为推动公司高质量发展保驾护航。公司通过完善治理架构、制定管理制度及强化内部审计，实现对市场风险、运营风险、法律风险等风险的动态监控与有效应对。同时，公司结合数字化工具提升风险预判能力，推动风险与合规理念融入业务全流程。

三特索道“风险与合规管理”议题四要素管理架构



公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国审计法》《企业内部控制评价指引》《企业内部控制审计指引》等法律法规及相关规定，建立以风险管理为导向的内部控制体系，并从战略、市场、运营、财务、法律等 5 个维度出发，构建完善的风险控制矩阵。

三特索道风险与合规管理治理架构



《公司法》专题培训

公司持续梳理和完善以《公司章程》为总则、以公司内部控制制度为纲要、以各项控制制度为基础、以内部控制手册为指引的风险管理体系，将全面风险管理贯穿于公司发展的各领域和全过程。

三特索道 2024 年风险与合规管理措施及成果



- 采用行业对标、历史数据分析、风险访谈等方式征求各部门负责人的意见，对 11 位集团高层管理人员、7 位集团中层管理人员、56 位项目公司管理人员完成风险访谈，梳理公司层面 5 个维度一级风险、57 项二级风险及 90 项风险事件，并收集公司中高层、项目公司班子成员及财务负责人 74 份有效调查问卷，统计出公司重大风险事项及重要风险事项，并制定应对方法。



- 采用日常例行内部审计、专项审计和内控评价等工作对高风险领域对应的业务活动进行监督和检查，识别项目公司 13 个大类风险点、37 个二类风险点、215 个具体风险点，按整改计划实施整改。



- 依托信息化管理，构建“制度线上化、流程透明化、决策数据化”的治理体系，对制度流程进行 OA 系统固化，核心业务流程实现 100% 线上处理。
- 在景区运营、索道管理等场景运用大数据模型进行风险分析，实时监测客流量、设备运行状态等关键指标。



ESG 数据表和附注

环境领域数据表和附注

环境合规管理数据表

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
环保投入总金额 ¹	万元	2,525.27	197.04	117.82
报告期内因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的事件数	件	0	0	0
报告期内因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚的处罚金额	万元	0	0	0

注 1：数据口径为贵州梵净山项目、华山索道公司、海南猴岛项目、东湖海洋公园公司、珠海索道公司、庐山三叠泉公司、千岛湖公司、华山宾馆、湖北南漳项目、崇阳项目、克旗旅业公司。2022 年珠海索道公司设备更新，2023 及 2024 年无此项支出，因此环保投入总金额变动较大。

能源利用数据表¹

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
综合能源消耗量 ²	吨标准煤	26,962.47	34,041.03	33,512.71
直接能源用量 ²	吨标准煤	397.14	550.94	518.71
间接能源用量 ²	吨标准煤	26,565.33	33,490.09	32,994.00
单位营收综合能源消耗量 ³	吨标准煤 / 万元	1.05	0.47	0.48
原煤用量	吨	42.60	55.99	58.79
固定源柴油用量 ⁴	吨	1.12	0.60	0.26
液化石油气用量 ⁵	吨	0.56	1.74	2.25
液化天然气用量 ⁶	吨	32.56	76.65	72.52
天然气用量	立方米	4,106.00	3,840.15	4,274.40
移动源汽油用量	升	193,295.30	186,967.58	146,973.67
移动源柴油用量 ⁷	升	73,345.98	131,988.92	144,603.16
外购电力用量	兆瓦时	215,768.72	272,259.78	268,037.98
外购热水用量 ⁸	吉焦	831.25	158.36	836.50

注 1：数据口径为贵州梵净山项目、华山索道公司、海南猴岛项目、东湖海洋公园公司、珠海索道公司、庐山三叠泉公司、千岛湖公司、华山宾馆、湖北南漳项目、崇阳项目、克旗旅业公司。

注 2：直接能源包括原煤、固定源柴油、液化石油气、液化天然气、天然气、移动源汽油、移动源柴油，间接能源包括外购电力、外购热水。各类能源折标准煤系数依据《GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》。由于 2023 年游客数量增多，因此综合能源消耗量增加。

注 3：2023 年起，受营业收入增加影响，单位营收综合能源消耗强度出现较大波动。

注 4：2023 年起海南猴岛项目市政停电少，用于应急柴油发动机的柴油量减少。

注 5：2023 年起珠海索道公司启用厨房，故液化石油气用量增加。

注 6：2023 年起克旗旅业公司游客增多，用于温泉水二次加热的液化天然气用量增加。

注 7：2023 年起海南猴岛项目游客增多，用于运营车辆及船舶的柴油用量增加。

注 8：2023 年毗邻克旗旅业公司热水项目的克旗党校建设项目开工，需要改造跨河温泉供水管道，造成克旗旅业公司热水项目温泉热水无法供给，公司采用冷泉加热的方式满足运营需要，故外购热水用量减少。

水资源利用数据表¹

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
总取水量 ²	立方米	225,434.42	280,265.93	283,286.35
总排水量 ²	立方米	119,146.42	166,426.72	164,299.33
总耗水量 ³	立方米	106,288.00	113,839.21	118,987.02
单位营收耗水量 ⁴	立方米 / 万元	4.15	1.58	1.72

注 1：数据口径为贵州梵净山项目、华山索道公司、海南猴岛项目、东湖海洋公园公司、珠海索道公司、庐山三叠泉公司、千岛湖公司、华山宾馆、湖北南漳项目、崇阳项目、克旗旅业公司。

注 2：2023 年起海南猴岛项目游客增多，用于景区运营的总取水量和总排水量增加。

注 3：【计算公式】总耗水量 = 总取水量 - 总排水量。

注 4：【计算公式】单位营收耗水量 = 总耗水量 / 营业收入。2023 年起，受营业收入增加影响，单位营收耗水量出现较大波动。

废弃物处理数据表¹

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
无害废弃物产生量 ²	吨	10.00	37.10	37.00
单位营收无害废弃物产生量 ³	千克 / 万元	0.39	0.52	0.53
有害废弃物产生量 ⁴	吨	2.96	4.57	3.36
单位营收有害废弃物产生量 ⁵	千克 / 万元	0.12	0.06	0.05

注 1: 数据口径为贵州梵净山项目、华山索道公司、海南猴岛项目、东湖海洋公园公司、珠海索道公司、庐山三叠泉公司、千岛湖公司、华山宾馆、湖北南漳项目、崇阳项目、克旗旅业公司。

注 2: 无害废弃物包括部分生活垃圾和设备检修、维护产生的齿轮、钢索金属等。2023 年起, 各项目公司的游客增多, 生活垃圾等无害废弃物总量增加。

注 3: 【计算公式】单位营收无害废弃物产生量 = 无害废弃物产生量 / 营业收入。

注 4: 有害废弃物包括设备检修、维护产生的废机油等。2023 年贵州梵净山项目更换变压器, 废机油等有害废弃物总量增加。

注 5: 【计算公式】单位营收有害废弃物产生量 = 有害废弃物产生量 / 营业收入。2023 年起, 受营业收入增加影响, 单位营收有害废弃物产生量出现较大波动。

温室气体排放数据表¹

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
温室气体排放总量 (范围一 + 范围二)	吨二氧化碳当量	123,967.36	156,419.24	144,991.58
范围一温室气体排放量 ²	吨二氧化碳当量	823.02	1,132.07	1,070.38
范围二温室气体排放量 ³	吨二氧化碳当量	123,144.34	155,287.17	143,921.20
单位营收温室气体排放量 (范围一 + 范围二) ⁴	吨二氧化碳当量 / 万元	4.84	2.18	2.09

注 1: 数据口径为贵州梵净山项目、华山索道公司、海南猴岛项目、东湖海洋公园公司、珠海索道公司、庐山三叠泉公司、千岛湖公司、华山宾馆、湖北南漳项目、崇阳项目、克旗旅业公司。

注 2: 范围一温室气体排放量包括公司使用原煤、固定源柴油、液化石油气、液化天然气、天然气、移动源汽油、移动源柴油产生的直接温室气体排放。相关参数来自《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》(2015)、《省级温室气体清单编制指南 (试行)》(2011) 和《中国能源统计年鉴》。

注 3: 范围二温室气体排放量为公司使用外购电力、外购热水产生的间接温室气体排放。2022-2023 年外购电力的温室气体排放因子来自中国生态环境部《关于做好 2023-2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》的全国电力平均排放因子。2024 年外购电力的温室气体排放因子来自中国生态环境部、统计局《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》的全国电力平均排放因子。外购热水的温室气体排放因子来自《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行)》(2015)。

注 4: 【计算公式】单位营收温室气体排放量 = 温室气体排放总量 / 营业收入。2023 年起, 受营业收入增加影响, 单位营收温室气体排放量出现较大波动。

社会领域数据表和附注

员工雇佣与权益数据表

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工总人数	人	1,100	1,143	1,174
按性别划分	男性	633	642	660
	女性	467	501	514
按年龄划分	30 岁以下	160	142	171
	30 岁至 50 岁	685	680	696
	50 岁以上	255	321	307
按雇佣类型划分	全职劳动合同制	955	983	1,006
	全职劳务派遣制	14	17	20
	其他 ¹	131	143	148
女性员工比例	%	42.45	43.83	43.78
兼职员工人数 ²	人	23	28	36
管理层员工人数	人	80	78	76
少数民族员工人数	人	74	86	97
少数民族员工比例	%	6.73	7.52	8.26
员工流失人数	人	198	204	98
员工流失率 ³	%	18.00	17.85	8.35
困难员工帮扶人数	人	0	0	24

注 1: 其他雇佣类型主要为退休返聘员工等。

注 2: 公司受季节、节假日等因素影响, 后勤岗和服务岗涉及临时用工、兼职人员, 此数据为年度平均数。

注 3: 【计算公式】员工流失率 = 员工流失人数 / 员工总人数。2024 年公司通过加强对员工的沟通与关怀、完善员工福利机制等员工保留举措, 提升员工归属感, 因此员工流失率较上一年降低。

职业健康与安全数据表

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工工伤保险覆盖率 ¹	%	100	100	100
员工工伤保险投入金额	万元	24.52	23.36	31.18

注 1: 【计算公式】员工工伤保险覆盖率 = 工伤保险覆盖员工人数 / 全职劳动合同制员工人数。

员工培训与发展数据表

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工培训总支出 ¹	万元	7.41	91.13	123.31
员工培训次数 ²	次	461	466	1,028
员工培训覆盖率 ³	%	73.18	86.88	80.49
接受培训的男性员工比例 ⁴	%	58.14	54.58	54.60
接受培训的女性员工比例 ⁴	%	41.86	45.42	45.40

注 1: 2023 年起公司恢复线下培训, 员工培训总支出逐年增加。

注 2: 2024 年公司制定人力资源中期发展规划并启动“三特未来星”人才发展计划, 培训次数较上一年度增加。

注 3: 【计算公式】员工培训覆盖率 = 接受培训的员工总人数 / 员工总人数。

注 4: 【计算公式】接受培训的男性员工比例 = 接受培训的男性员工人数 / 接受培训的员工总人数, 接受培训的女性员工比例 = 接受培训的女性员工人数 / 接受培训的员工总人数。

产品和服务安全与质量数据表

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
客户满意度 ¹	%	95.91	95.96	95.82
接获关于产品及服务的投诉总数 ¹	件	29	37	49
投诉处理率 ¹	%	100	100	100
报告期内发生的产品和服务相关的安全与质量重大责任事故数	件	0	0	0
报告期内发生的产品和服务相关的安全与质量重大责任事故损害涉及的金额	万元	0	0	0

注 1: 数据口径为贵州梵净山项目、华山索道公司、海南猴岛项目、东湖海洋公园公司、珠海索道公司、庐山三叠泉公司、千岛湖公司、华山宾馆、湖北南漳项目、崇阳项目、克旗旅业公司。

社会贡献与乡村振兴数据表

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工志愿服务人次	人次	449	539	429
开展志愿者活动时长	小时	4,124	3,775	2,764
乡村振兴投入金额 ¹	万元	22.10	38.70	27.00
乡村振兴惠及人数	人	1,191	997	1,699

注 1: 2023 年华山索道公司乡村振兴初期, 投入较大, 2024 年后进入常态化帮扶, 因此 2023 年数据有波动。

治理领域数据表和附注

公司治理数据表

披露项	单位	2022 年	2023 年	2024 年
董事会成员人数	人	9	9	9
董事会中独立董事占比 ¹	%	33.33	33.33	33.33
董事会中女性董事占比 ²	%	0.00	22.22	22.22
董事会会议平均出席率 ³	%	100.00	98.77	100.00

注 1: 【计算公式】董事会中独立董事占比 = 独立董事人数 / 董事会成员人数。

注 2: 【计算公式】董事会中女性董事占比 = 女性董事人数 / 董事会成员人数。

注 3: 【计算公式】董事会会议平均出席率 = 各次会议实际出席人数之和 / 各次会议应出席人数之和。

反商业贿赂及反贪污数据表¹

披露项	单位	2024 年
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事人数	人	9
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事比例 ²	%	100.00
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层员工人数	人	76
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层员工比例 ³	%	100.00
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工人数	人	1,077
反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工比例 ⁴	%	91.74
对公司或员工提出的并已审结的贪污诉讼案件数	件	0

注 1: 公司自 2024 年起系统地统计董事、管理层人员及员工接受反商业贿赂及反贪污培训相关数据。

注 2: 【计算公式】反商业贿赂及反贪污培训覆盖的董事比例 = 接受反商业贿赂及反贪污培训的董事人数 / 董事会成员人数。

注 3: 【计算公式】反商业贿赂及反贪污培训覆盖的管理层员工比例 = 接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层员工人数 / 管理层员工人数。

注 4: 【计算公式】反商业贿赂及反贪污培训覆盖的员工比例 = 接受反商业贿赂及反贪污培训的员工人数 / 员工总人数。

对标索引表

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》对标索引表

披露要求	对应的本报告章节
应对气候变化	应对气候变化 ESG 数据表和附注
污染物排放	污染物与废弃物管理
废弃物处理	污染物与废弃物管理 ESG 数据表和附注
生态系统和生物多样性保护	生态系统和生物多样性保护
环境合规管理	环境合规管理 ESG 数据表和附注
能源利用	资源利用与循环经济 ESG 数据表和附注
水资源利用	资源利用与循环经济 ESG 数据表和附注
循环经济	资源利用与循环经济
乡村振兴	ESG 数据表和附注
社会贡献	ESG 数据表和附注
创新驱动	创新驱动
科技伦理	公司不属于从事生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动的企业。因此，该议题与公司关联性较低。
供应链安全	供应链安全与管理
平等对待中小企业	公司报告期末应付账款（含应付票据）余额未超过 300 亿元且占总资产的比重未超过 50%，合并报表范围内企业均无需在国家企业信用信息公示系统披露逾期尚未支付中小企业款项信息。

披露要求	对应的本报告章节
产品和服务安全与质量	产品和服务安全与质量 ESG 数据表和附注
数据安全与客户隐私保护	数据安全与客户隐私保护
员工	员工雇佣与权益 职业健康与安全 员工培训与发展 ESG 数据表和附注 在投保安全生产责任险方面，公司不属于《安全生产责任保险实施办法》中定义的应当投保安全生产责任险的高危行业领域生产经营单位，故暂未为员工投保安全生产责任险。
尽职调查	利益相关方沟通
利益相关方沟通	利益相关方沟通
反商业贿赂及反贪污	反商业贿赂及反贪污 ESG 数据表和附注
反不正当竞争	商业行为
自主披露的议题	
建设绿色景区	建设绿色景区
服务国家战略	服务国家战略
党建引领	党建引领
公司治理	公司治理 ESG 数据表和附注
风险与合规管理	风险与合规管理