



2024 年度

环境、社会及公司治理(ESG)报告

湖北三峡旅游集团股份有限公司



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

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第二份环境、社会和公司治理（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2024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2024年1月1日至2024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》、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）》《上市公司自律监管指引第3号——可持续发展报告编制》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
湖北三峡九凤谷旅游开发有限公司	九凤谷公司
宜昌交运长江游轮有限公司	长江游轮公司
宜昌夷陵鸿运机动车检测有限公司	夷陵鸿运
宜昌交运集团兴山客运有限公司	交运兴山公司

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

“

2024年，是三峡旅游锚定战略目标、蓄势突破的关键之年，也是深化ESG实践、书写高质量发展新篇的奋进之年。面对充满机遇与挑战的复杂环境，我们始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面落实党的二十大精神，紧扣“世界级旅游目的地城市”建设要求，以“逆势而上创新高、砥砺奋进开新局”的魄力，接续奋斗、砥砺前行，实现了经济效益、环境效益与社会效益的协同提升。

这一年，我们赓续红色基因，强化党建引领，筑牢发展根基。

我们始终坚持党的领导，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的核心作用，完善党组织前置研究事项清单，严格执行“三重一大”“第一议题”制度，以高质量党建引领高质量发展；我们深化“基层点单、职能落实”联建机制，解决经营难题，让党旗在生产一线高高飘扬；我们坚守意识形态阵地，深化清廉国企建设，以清风正气护航改革发展；我们持续完善现代企业法人治理结构，规范“三会一层”运作，以合规经营为基石，提升公司治理水平和治理效能。

这一年，我们践行绿色承诺，加速低碳转型，厚植生态底色。

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，构建“水上电动船、陆上电动车、港中电能网”绿色协同体系，绿色阵容持续壮大；我们参与试点内河船舶绿色能源减排项目，“长江三峡1”碳普惠减排量共计1,750吨在湖北碳排放权交易中心成功交易；我们创新分布式光伏应用，打造绿色零碳园区，不断拓展绿色能源的应用场景。此外，我们披露了上市以来首份ESG报告，全面展示公司在绿色低碳、治理效能与社会责任方面的坚定步伐和显著成效，并获得了较高等级评价。

这一年，我们坚守责任担当，聚力民生福祉，彰显国企温度。

我们顺利完成第二轮回购和大股东增持，并以经营创效为导向提升公司价值，提振市场信心，维护广大股东利益；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；我们构建“四雁”人才培养体系，深化“学习强企”内涵，完善薪酬分配与绩效考核机制，畅通晋升通道，员工获得感持续增强；我们织密安全生产网络，双重预防工作机制覆盖全业务场景，护航平安出行；我们主动融入乡村振兴，九凤谷景区旅游扶贫模式入选国家发展改革委全国社会领域公共服务助力脱贫攻坚典型案例；我们积极开展公益志愿活动，用实际行动诠释企业的社会责任感。

风劲帆满海天阔，奋楫潮头踏浪行。三峡旅游将以永不懈怠的精神状态、一往无前的奋斗姿态，以实干实绩谱写三峡旅游可持续高质量发展的崭新篇章！



目录

关于本报告	01	附录一:指标索引表	95
公司寄语	03	附录二:读者意见表	105
责任管理	13		
专题: 清洁能源驱动, 铺展绿水青山	17		

01 党建铸魂 治理增效

党建引领	25
治理效能	30
战略规划	34
风控合规	35
信息安全	37
投资者关系	38

02 山水为脉 绿色赋能

应对气候变化	43
加强环境管理	47
推进绿色经营	48
践行绿色行动	53

03 文旅融合 价值共生

数智赋能	59
品质服务	63
客户责任	68
安全保障	69

04 携手同行 共筑美好

员工管理	79
责任采购	91
社会贡献	92

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）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”，是湖北省道路运输行业首家上市公司和宜昌市旅游产业发展领军企业。



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，已在南京长江行、重庆巅峰双峡、全国旅游目的地进行游轮品牌输出管理。

未来，三峡旅游将立足“一区”带动、“一带”联动和“一流域”拉动总体布局，致力成为长江三峡旅游主导者、中国内河游轮旅游领航者，为宜昌世界级旅游目的地建设贡献更大力量。

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 长江三峡旅游主导者、中国内河游轮旅游领航者

主营业务

旅游综合服务

主要从事旅游交通服务、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

主要包括旅客出行服务、车辆延伸服务、商贸物流服务。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。

2024 年度大事记

3月

长江省际度假游轮项目开工。

5月

“西陵峡和悦”新能源游轮开航迎客。

4月

三峡九凤谷景区经过升级改造后
重装开园。

7月

新能源游轮“西陵峡和谐”首航，暨
“两坝一峡臻享全域游”正式上线。

8月

“切换绿色智能发展新赛道，引领交
通文旅融合新时尚”案例入选“2024交
通强国优秀案例”。

10月

新船上线，“长江之恋”南京启航。

12月

屋顶分布式光伏发电项目投入运营，
致力于打造绿色、零碳物流园区。

11月

宜昌首艘新能源游艇“宜昌远影”开启
非凡之旅。

公司荣誉

2024年1月

2023 湖北省文旅高质量发展创新案例
(山水旅游类优秀案例)

长江夜游
湖北省文化和旅游厅

2024年1月

2023 年度绿色船舶

长江三峡1
长江海事局

2024年7月

旅客联程运输服务品牌典型案例

宜昌交运集团客运有限公司
交通运输部

2024年7月

长江绿色智能客船推广应用试点项目

宜昌交运长江游轮有限公司
湖北省交通运输厅

2024年1月

2023 年度绿色航运公司

宜昌交运长江游轮有限公司
长江海事局

2024年2月

2023 年度绿色船舶

三峡人家1
长江海事局

2024年9月

2024 交通强国优秀案例

长江三峡1
《人民交通》杂志社

2024年9月

湖北上市公司改革创新优秀实践案例

湖北三峡旅游集团股份有限公司
湖北日报

2024年3月

A 级航运公司

宜昌交运长江游轮有限公司
长江海事局

2024年3月

2023 年度安全诚信公司

宜昌交运长江游轮有限公司
长江海事局

2024年10月

第三届旅游出行行业创新及服务精品案例两坝一峡臻享全域旅游，开启高端漫游新玩法”

宜昌交运长江游轮有限公司
中国旅游车船协会

2024年3月

2023 年度交通运输部重点联系企业经济运行分析工作“先进单位”

湖北三峡旅游集团股份有限公司
中国道路运输协会

2024年4月

湖北省五一劳动奖状

宜昌汽车客运中心站
湖北省总工会

2024年10月

2023-2024 年信息披露工作获得 A 类评级 (连续 5 年获得)

湖北三峡旅游集团股份有限公司
深圳证券交易所



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，由证券事务部主导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。2024年7月，三峡旅游披露上市以来首份《ESG报告》。

利益相关方沟通

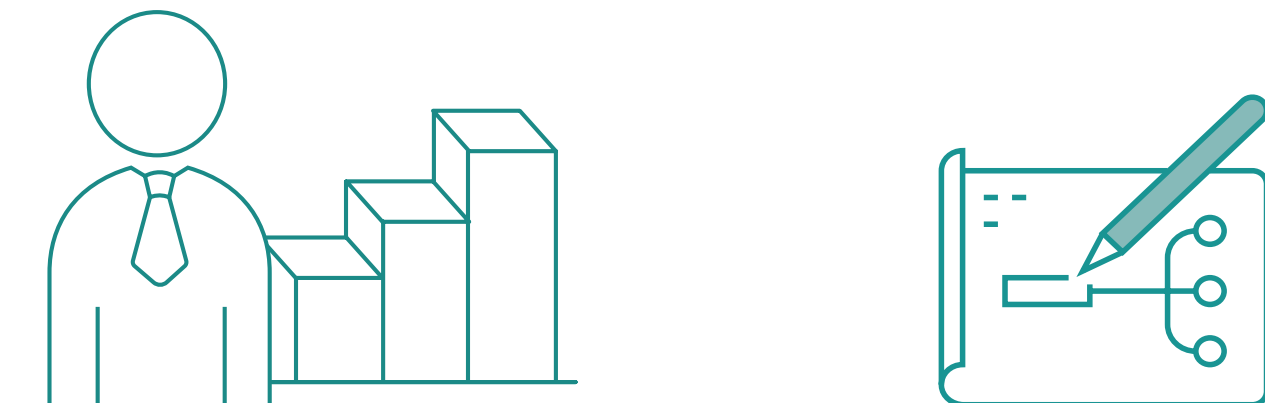
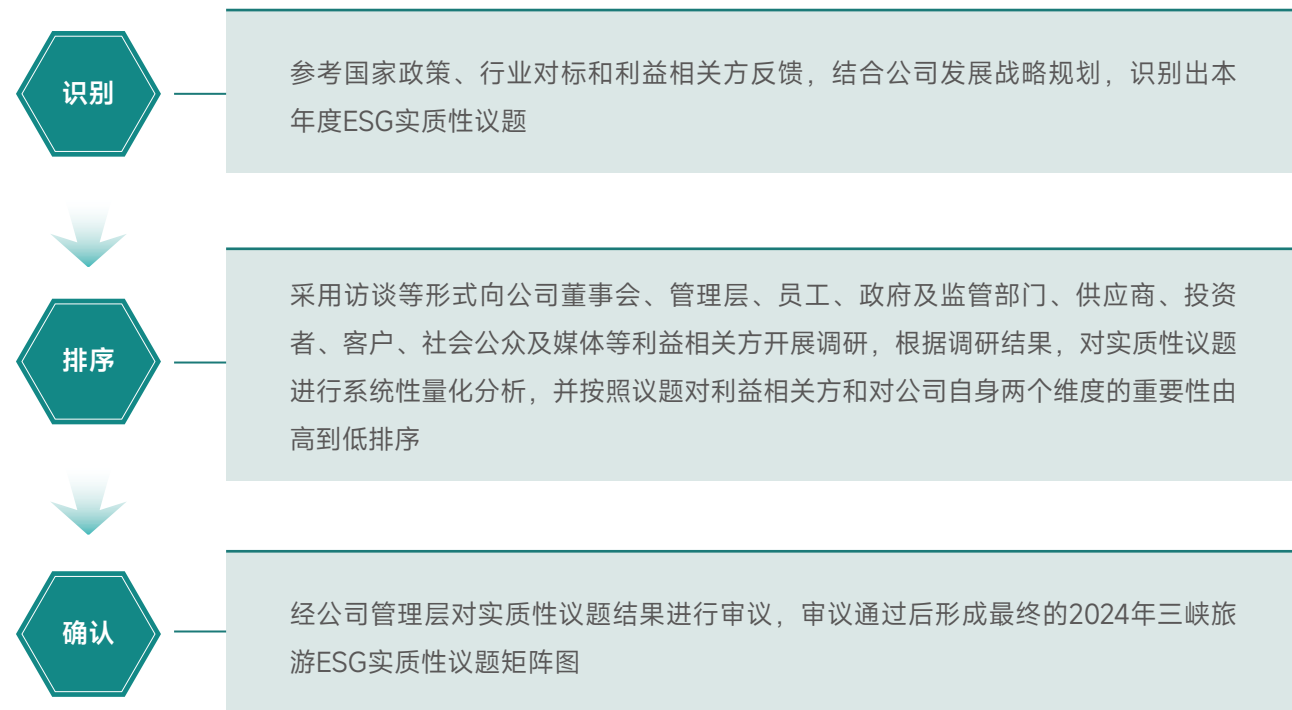
三峡旅游根据行业特性与经营业务特点，与政府及监管机构、股东及投资者、员工、客户、行业与合作伙伴、社区六类利益相关方建立常态化、高效的沟通机制，识别利益相关方期望，积极回应各方诉求，提升公司ESG表现。

利益相关方	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
利益相关方期望与诉求	<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"> 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"> 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"> 承诺诚实守信 客户沟通与服务 	<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"> 社区沟通 共建和谐社会 支持乡村振兴
措施与回应	<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 	<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 	<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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 合同履行 完善采购政策 践行责任采购 	<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

2024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。

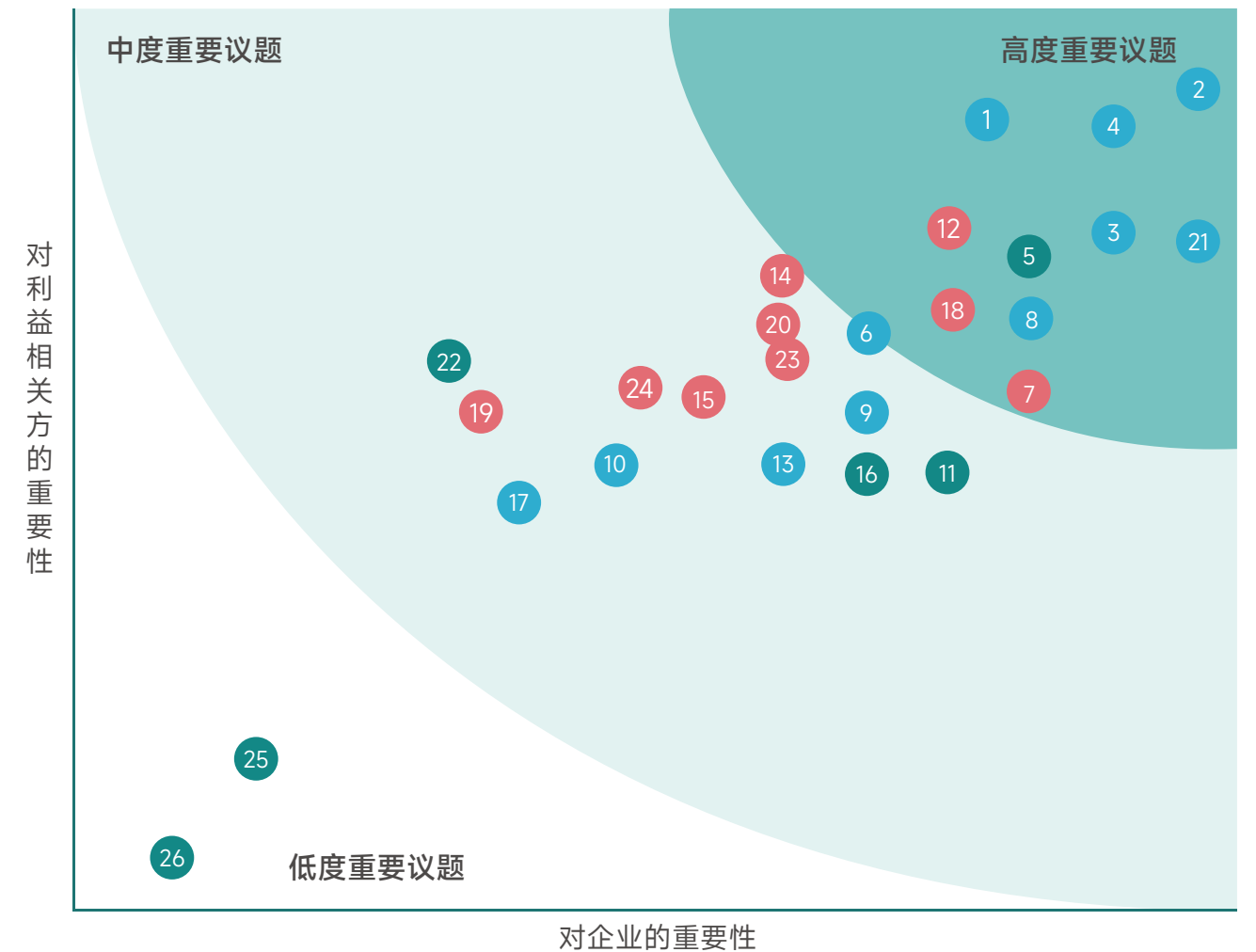
实质性议题判定流程



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 2024 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

清洁能源驱动，铺展绿水青山

三峡旅游以清洁能源为驱动，推进多领域绿色转型。公司投建运营多艘新能源电动游轮，打造更具国际吸引力的绿色游轮品牌；推广使用新能源大巴，助力低碳出行；实现港口岸电全覆盖，降低污染物排放；推动碳普惠减排量交易，为长江生态补偿提供支撑；积极探索光伏发电，打造绿色零碳园区，推动能源可持续利用，为推动高质量发展夯实力量。

绿色智能游轮发展

三峡旅游坚决扛起生态环境保护责任，积极实施能源供给革命。公司参与研发建造的新能源纯电动游轮“长江三峡1”号，是目前世界上动力电池容量最大、智能化最先进的纯电动游轮，真正实现了“零噪音、零排放”，为游客带来低振动、低噪音、智能化、场景化的优质旅游体验。

2024年，公司继续发挥绿色能源和游轮运营管理优势，第二代新能源船舶“西陵峡和悦”、“西陵峡和谐”陆续投入运营，两船采用“动力电池+燃油+太阳能光伏”混合动力，单船每年可替代燃油200余吨，减少碳排放600余吨；搭载自动驾驶系统，尝试实现“两坝一峡”航线自主进出港、自主航行、自主过闸等功能；广视角、全通透、多功能，一江两岸动态山水画“触手可及”，为“两坝一峡”游带来新的绿色智能体验。

公司水上电动船投建运营

“悦”动三峡，“西陵峡和悦”投入运营



“携手同行，“西陵峡和谐”“两坝一峡臻享全域旅游”上线



		行程简介											
		西陵峡线					臻享两坝一峡						
路线一		8:30	9:15	10:00	10:30	12:00	13:00	15:00	18:00				
		三峡游客中心	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船
路线二		8:30	12:30	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	18:30	19:00	20:00		
		游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船	游船

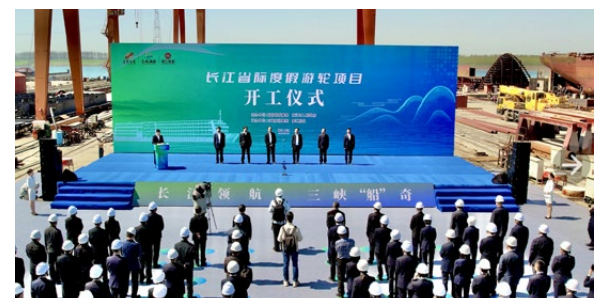
PS: 以上时间仅供参考, 以实际行程为准!



驰骋在长江上的新能源游艇——“宜昌远影”上线



在建新能源混动长江三峡省际度假游轮



绿色电车低碳出行

绿色出行是改善大气环境质量的重要手段，公司作为智慧交通和绿色出行的倡导者和践行者，加快置换新能源动力汽车，系统布局充电桩，以能源清洁化助力交通生态保护。2024年，公司投入资金1.6亿元，更新升级纯电动、清洁能源智能大巴301台，年度减少碳排放万余吨，为促进节能减排、推动宜昌低碳出行交通体系建设贡献绿色能量。

公司陆上电动车产业布局

定制新能源客运车



客运电动车



电动出租车



新能源充电桩



清洁能源入驻港口

岸电上船，港口变绿。三峡旅游已建成运营港口全覆盖的船舶岸电系统，用以配套电力船舶的推广应用。公司首创高压充电低压补电方案，高效解决了“长江三峡1”号纯电动游轮大容量动力电池的充电难题，所有港口靠泊船舶不需再自行发电。2024年，全年累计为3,960艘次船舶提供岸电1,296.51万千瓦时，替代3,046.80吨燃油，减少9,597.42吨二氧化碳及有害气体排放。



船舶使用岸电

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2,570千伏安的岸电负荷，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。

碳普惠减排量交易

三峡旅游践行“碳中和”和“碳普惠”理念取得了显著进展。2024年，公司开展了内河船舶绿色能源碳减排项目试点，试点碳普惠减排量共1,758吨，其中代表性电动船舶“长江三峡1”的减排量是1,750吨。

试点项目碳普惠减排量在湖北碳排放权交易中心成功交易，减排量用于长江生态补偿、大型赛事和会议的碳中和以及控制排放企业的履约等。该交易系全国首批内河船舶碳普惠减排量交易，代表符合要求的绿色船舶减碳行为均可形成碳资产上市交易，为交通领域碳减排和绿色智能船舶试点示范提供了有力支持。

此外，公司参与编制湖北省《内河船舶应用绿色能源碳普惠方法学》文件，并在“长江三峡1”上举办的长江内河游船绿色低碳高质量发展论坛上发布，作为内河船舶绿色能源碳减排项目的减排量核算与核查依据。



图 《内河船舶应用绿色能源碳普惠方法学》文件发布

光伏发电加快布局

三峡旅游深入贯彻新发展理念，打造绿色零碳园区。2024年3月，子公司天元物流完成屋顶分布式光伏发电项目立项。项目分两期实施，运营模式为“自发自用、余电上网”，总装机容量为5.5兆瓦。同时，公司通过“探索源网荷储一体化”的发展模式，实现能源的高效利用与可持续发展，助力国家双碳战略。

案例

公司光伏能源项目

2024年12月，光伏项目一期投产运营，交流侧装机容量为2.08兆瓦；配置1套储能系统，装机容量为860kWh，配置一套光储一体化控制系统；产出绿电约210万度/年，减少碳排放约2,094吨/年。



源网荷储一体化是以电源、电网、负荷、储能整体规划的新型电力模式，通过绿电直供，提高能源效率，促进能源转型，实现电网安全经济运行。



党建铸魂 治理增效

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。

2024年度亮点绩效

党委会决议事项

137项

反贪腐培训总次数

8次

党建主题活动总参与人次

3,600人次

合规培训次数

89次

接听投资者热线

140条



9 产业、创新和基础设施



16 和平、正义与强大机构



17 促进目标实现的伙伴关系



党建引领

三峡旅游持续加强基层党组织建设，充分发挥党员的先锋模范作用；打造特色党建品牌，深化党业融合；制定反贪腐制度体系，全面从严治党；开展多元化党建活动，强化思想教育，助力企业高质量发展。

党建治理

三峡旅游根据《中国共产党章程》及《公司章程》设立党组织机构，制定并完善《党委会议事规则》《“三重一大”事项决策制度》《“第一议题”制度》，明确党组织在公司治理中的法定地位，充分发挥党的领导作用，实现把方向、管大局、保落实。公司不断引导全体党员在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致，推动基层党建走深走实。

党组织情况

指标	单位	2022年数值	2023年数值	2024年数值
党总支数量	个	4	4	3
党员人数	人	400	390	301
召开党员大会次数	次	154	128	91

注：2023年底，公司完成重大资产出售，党总支数量、党员人数、召开党员大会次数相应减少。

公司认真贯彻落实党的民主集中制原则，发挥党委在公司治理中的领导核心和政治核心作用，保障公司发展始终与党的路线、方针、政策高度统一。2024年，公司共组织召开集团党委会、专题会、经济运行分析会等36次，推动研究重点事项151项，党建治理得到有效推进。

党委会议情况

指标	单位	2022年数值	2023年数值	2024年数值
党委会会议召开次数	次	18	20	14
党委会决议事项	项	106	143	137

党业融合

公司持续更新党建品牌，加强业务发展，引导党员干部将党的理论与公司实际工作相结合，不断创新工作方式方法，促进“创价值”与“塑品牌”效应叠加，推动党建与业务有机融合、同频共振、互促共进，全力点燃高质量发展“红色引擎”，为企业发展提供坚强保障。

党建品牌

的士驿站·服务先锋

发挥基层党组织的战斗堡垒作用，围绕“组织引领、强基固本、精细管理、双通双促”加强队伍建设，促进经营发展，提质增效。



党建品牌

三色领航 长江“船”奇

以“红色”旅游，“绿”动三峡，“黄金”服务为主要基调，推动党建品牌与产业相融合，促进长江夜游提档升级、上线“数智旅游”和新能源游轮2.0版臻享全域游等工作落地。



党建品牌

网格班组党旗红

创新探索出“区域网格班组工作法”，围绕构建“践行三种精神，连接五大纽带，锻造三支服务队”的“353”管理服务体系，实现多元共建共治，投入运营功能性党支部阵地。



党风廉政

三峡旅游党委深化全面从严治党体系建设，制定了《廉政档案管理办法》《党员干部操办婚丧喜庆事宜监督检查办法》《容错纠错实施办法》等制度，建立了“四责协同”机制，并推动领导班子成员“一岗双责”与业务KPI同步考核，形成覆盖“教育预防-监督执纪-考核问责”的全链条制度体系。实施管理人员“廉洁护照”制度，将廉洁承诺、个人事项报告等纳入党风廉政管理体系，并搭建了“清风廉讯”教育平台，推动“纪法教育+案例学习”常态化开展。构建“线上+线下”立体监督网络，各产业全覆盖设立举报箱，有的放矢开展监督检查，公司信访举报数量连续三年持续减少。

2024年，公司共组织各基层党组织书记讲纪律党课25次，“纪检干部讲纪律”22次，组织890人次观看警示教育片、154人次参观廉政教育基地，不断加固党员干部精神堤坝。

反贪腐绩效

指标	单位	2022年数值	2023年数值	2024年数值
反贪腐培训总次数	次	2	4	4
反贪腐培训总人次	人次	951	1,583	914
反贪腐培训总时数	小时	3	7.5	5.5
接收信访举报总次数	次	9	7	2
信访举报案件处理率	%	100	100	100

案例 警示教育大会

2024年5月31日，公司开展警示教育大会，集中观看“破纪之害”和“虫洞”警示教育片，党委书记以“学纪知纪明纪守纪 自重自省自警自励 以实干担当助力集团改革发展行稳致远”为题讲授廉政党课，督促党员严守廉洁纪律，强化廉洁意识，真正做到学纪、知纪、明纪、守纪，营造风清气正的企业氛围，坚定不移推动全面从严治党向纵深发展。



案例 组织参观廉政教育基地

2024年5月，公司按照《关于开展党纪学习教育的实施方案》要求，分层分级组织党员干部职工参观廉政警示教育基地，通过实地探访了解、重温入党誓词、典型案例学习，进一步教育引导党员干部强化党章党规党纪意识，自觉做到警钟长鸣、拒腐防变。



党建活动

三峡旅游坚持“思想引领、学习在先”，抓牢政治理论学习；坚持“领导带头、全员参与”，抓实重要精神宣贯；坚持“融入日常、抓在经常”，抓细党纪学习教育。通过组织党员学习党的理论知识，开展专题党课、研讨交流等活动，提升党员的政治素养和理论水平。同时，结合公司实际情况，开展形式多样的主题活动，策划“与国旗同框、与祖国同心”国庆节主题活动，拍摄“我在三峡旅游向祖国告白”短视频，增强党员的党性意识和使命感。

公司还注重发挥党员的先锋模范作用，通过召开表彰大会，拍摄先进事迹合集，引导党员在工作中发挥表率作用，带动全体员工积极参与企业建设，共同推动公司高质量发展。

党建活动情况

指标	单位	2022年数值	2023年数值	2024年数值
党建主题活动总次数	次	167	185	217
党建主题活动总参与人次	人次	2,680	3,025	3,600
党员参与学习培训人次	人次	400	390	360

案例 开展支部联建活动

2024年3月，公司联合多个党支部以“参观红色基地强党性，调研文旅企业谋发展”为主题开展主题党日活动，参观许家冲村污水处理厂、移民搬迁工作展板、初心馆、便民洗衣池及便民服务大厅，重温习近平总书记湖北考察时的重要讲话精神，增进了支部间的交流协作，提升支部战斗堡垒作用。



案例 召开表彰大会

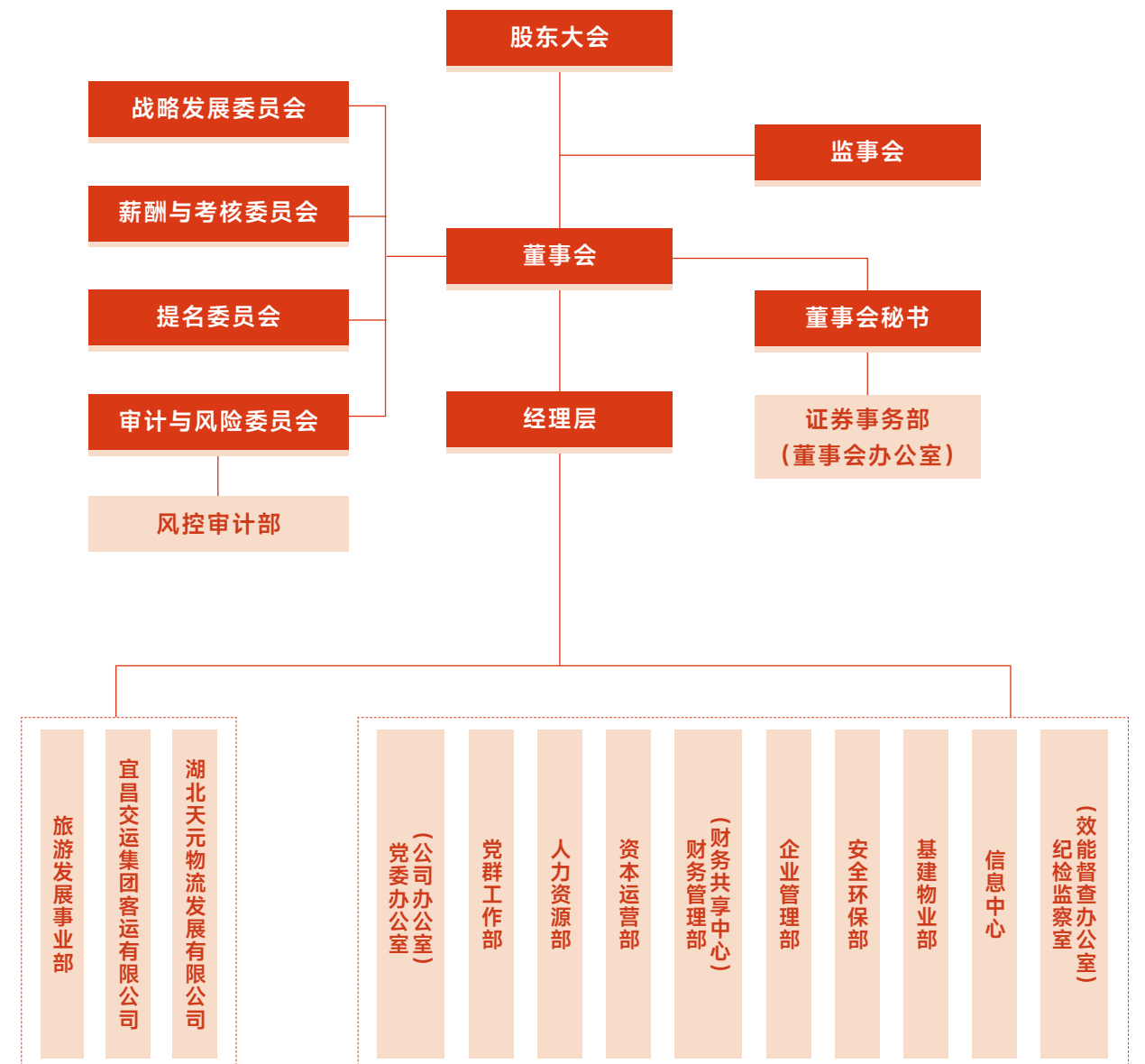
2024年6月27日，三峡旅游召开“两优一先”表彰大会，表彰优秀共产党员、优秀党务工作者、先进基层党组织，集中观看先进事迹合集和原创短视频《薪火》《阵地》；并以《弘扬伟大精神 传承奋斗基因 以实干实绩推动三峡旅游可持续高质量发展》为主题，讲授专题党课，强调管党治党政治责任，坚定创新创效改革责任，推动党员向上发展，为公司可持续高质量发展奠定坚实基础。



治理效能

三峡旅游遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》，持续完善治理机制，健全“三会一层”治理架构，明确权责分工，优化治理格局，坚持规范运作，提升治理效能，保障公司可持续发展。

组织架构



股东会

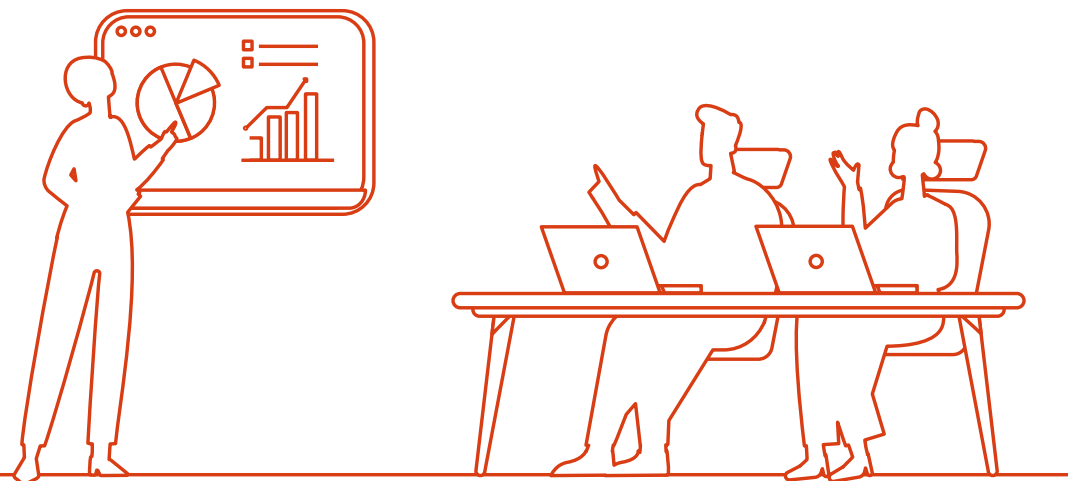
股东大会为公司最高权力机构。公司严格按照《股东大会议事规则》的要求召集、召开股东大会，平等对待所有股东，保证全体股东充分行使权利，推进决策的科学化、民主化、规范化，为公司长远发展奠定基础。

股东会召开情况

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年度股东大会	46.37%	11	100%
2024年第一次临时股东大会	49.63%	2	100%
2024年第二次临时股东大会	48.10%	1	100%
2024年第三次临时股东大会	48.17%	1	100%

董事会

董事会作为核心决策机构，承担战略引领和监督管理的职责。公司董事会由11名董事组成，其中独立董事4名，独立董事占比36.36%，女性董事2名，女性董事占比18.18%，董事会人数和人员构成符合法律、法规的要求。公司全体董事能够按照《上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》《董事会议事规则》等要求开展工作，并积极参加各项培训，熟悉有关法律法规，认真履职尽责。



董事人员情况

姓名	性别	职位	学历
王精复	男	董事长	本科
章乐	男	董事	本科
陈少斌	男	董事	本科
宋鹏程	男	董事	硕士研究生
胡军红	男	副董事长、董事会秘书	本科
胡晗	男	董事	硕士研究生
李炜	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

指标	单位	2024年数值
董事会会议举行次数	次	10
董事会会议应出席人次	人次	106
董事会会议实际出席人次	人次	106
董事会审议议案数目	项	35

公司董事会下设战略发展委员会、审计与风险管理委员会、薪酬与考核委员会和提名委员会，各专门委员会严格按照《公司法》《公司章程》和相关议事规则履行职责。

专门委员会会议情况

指标	单位	2024年数值
审计与风险管理委员会会议召开次数	次	5
提名委员会会议召开次数	次	2
战略发展委员会会议召开次数	次	1
薪酬与考核委员会会议召开次数	次	1

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。公司监事会由5名监事组成，职工监事2名，女性监事2名。

监事人员情况

姓名	性别	职位	学历
陈佰涛	男	监事会主席	硕士研究生
鄢溟	男	监事	本科
王彦楠	男	监事	硕士研究生
揭小宇	女	职工代表监事	本科
杨兰君	女	职工代表监事	本科

监事会召开情况

指标	单位	2024年数值
监事会会议举行次数	次	7
监事会会议应出席人次	人次	35
监事会会议实际出席人次	人次	35
监事会审议议案数目	项	19

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。

2024年，公司组织高级管理人员进行定期报告披露、并购重组、市值管理、上市公司治理等相关培训18次，参训56人次，培训总计57.5学时，强化了高级管理人员的职业素养和治理能力，为公司的合规高效运营提供了坚实保障。公司高级管理层团队结构稳定。

高级管理人员情况

姓名	性别	职位	学历
胡军红	男	董事会秘书	本科
叶勇	男	副总经理	本科
陈晶晶	女	副总经理、财务总监	本科
郇鸿	男	副总经理、安全总监	本科

战略规划

三峡旅游依托三峡游轮的品牌优势、旅游服务一体化的协同优势、游轮旅游综合服务的竞争优势、绿色智能技术应用的先发优势，制定了长期战略发展规划。

立足“一区”带动、“一带”联动和“一流域”拉动总体布局，公司确定的战略目标是：致力成为长江三峡旅游主导者、中国内河游轮旅游领航者，为宜昌世界级旅游目的地建设贡献更大力量。

风控合规

三峡旅游将风控合规视为治理体系的重要组成部分，深入贯彻战略决策和日常运营的各个环节:建立完善的风险管理体系，坚持合规经营，深化内部审计职能，有效防范各类风险，保障公司经营的稳健性和可持续性。

风险管理

三峡旅游高度重视风险管理，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；通过系统化、科学化的风险管理模式，增强了公司的抗风险能力，确保风险管理工作自上而下的有效落实。

合规经营

三峡旅游按照企业内部控制规范体系的规定，从公司层面到各业务流程层面建立完整的内部控制体系和系统的内部控制及内部监督机制，扎实完成内部控制管理和内部控制评价，为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供了有力保障，促进公司有效经营。

合规培训情况

指标	单位	2022年数值	2023年数值	2024年数值
合规培训次数	次	42	82	89
合规培训时长	小时	99	168.5	316
合规培训参与人次	人次	1,025	6,048	3,293

案例 公司开展合规管理专题培训

2024年7月25日，公司开展新《公司法》暨合规管理专题培训，通过新旧法条对比，讲述新《公司法》的变化及国有企业合规管理要点，进一步健全法人治理结构、提升公司合规治理水平，谱写三峡旅游法治合规治企新篇章。



内部审计

三峡旅游在审计与风险管理委员会下设风控审计部，风控审计部对董事会负责，确保审计工作的独立性和权威性；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。

公司实时开展各类审计监督检查，持续加强监督检查的灵活性、自主性和效率性，提高风险防控的效率。2024年，公司开展经济责任审计等专项审计核查工作3项，审计发现的问题进行持续整改，问题整改率达100%。



内部审计架构

商业道德

三峡旅游根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，结合公司实际制定《法律事务管理办法》，建立法律事务管理架构；设置专职法务岗，健全法律风险防范机制；加强法律文件审查，防范重大法律风险；开展法务培训，提高法务人员专业水平，维护公司合法权益。同时，公司制定《合同管理办法》，规范合同管理流程，开展定期检查，有效控制合同风险；遵循商业道德，坚持反不正当竞争，致力于营造公平、稳定的市场环境。

2024年，公司组织各单位进行“民法典宣传月公平竞争政策宣传周”及“宪法宣传周”共3场法治宣传及9次法务培训。

风控审计部

为公司法律事务归口管理部门，制定、修订公司法律事务相关规章制度；负责对集团规章制度、公司章程进行合法性、合规性审查等

各事业部（专业化公司）综合办公室

为事业部（专业化公司）法律事务归口管理部门，执行公司法律事务相关规章制度；负责本级机构法律纠纷处理、监督、跟进、统计及上报等

法律事务管理架构

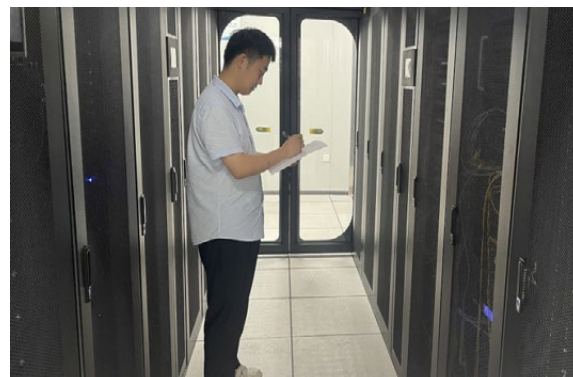
法务培训情况

指标	单位	2022年数值	2023年数值	2024年数值
法务培训次数	次	23	13	9
法务培训时长	小时	47.5	27	30.5
法务培训参与人次	人次	1,255	892	320

信息安全

为规范网络信息安全管理，三峡旅游根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》等法律法规，制定《网络信息安全管理办法》《网络安全应急预案（试行）》，构建网络信息安全体系，成立网络安全工作领导小组，筑牢筑实网络安全防线。

公司不断加强运维安全、应用安全以及网络访问安全防护，部署火绒终端安全管理系统，对网络安全防护提档升级，提升中心机房安全防范等级；定期开展网络信息安全专项检查，为构建资源共享中心，提供技术支撑和安全保障。截至2024年，公司共6套核心信息系统及机房系统通过了信息系统安全等级保护二级认证，全年未发生网络安全事件。



网络安全检查

信息安全培训情况

指标	单位	2024年数值
信息安全培训次数	次	6
信息安全培训参与人次	人次	180
信息安全培训总时长	小时	12

投资者关系

三峡旅游持续保障投资者的合法权益，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

三峡旅游制定《投资者关系管理制度》，明确规定了投资者关系管理的组织架构、职责分工、工作流程等，确保投资者关系管理工作的规范化和制度化。其中，董事会秘书为投资者管理负责人，证券事务部为投资者关系管理职能部门，确保投资者能够及时了解经营状况和战略规划，保障投资者的知情权和参与权。

同时，公司通过定期召开业绩说明会、回复深交所互动易问题、接听投资者电话问询等方式，与投资者建立畅通的沟通渠道。此外，公司积极参加湖北证监局“3.15 - 投资者保护在身边，保障权益防风险”投资者教育专项活动，利用公司官网、微信公众号推送关于主题教育宣传文章，通过各单位电子屏播放宣传标语，践行投资者教育和投资者保护专项工作。

投资者沟通活动

2024年4月30日，公司在全景网“投资者关系互动平台”举办了2023年度业绩说明会，回答投资者公司产业经营、未来发展规划、并购重组进展、回购等相关问题31条。



2024年5月，公司在全景网“投资者关系互动平台”参与了“规范 提质 重回报”——2024年湖北辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，公司多名董事及高管出席交流，回答投资者问题6个。



投资者沟通情况

指标	单位	2023年数值	2024年数值
投资者沟通活动开展次数	次	2	4
接听投资者热线	条	132	140
互动易问题回复	条	77	95

投资者回报

三峡旅游高度重视股东权益，致力于实现股东价值最大化。公司制定了稳定的股利分配政策，确保股东能够获得持续的回报；公司积极响应国务院、证监会、交易所鼓励上市公司现金分红的政策倡导，在经营质量稳步提升的同时，真诚回报广大投资者。

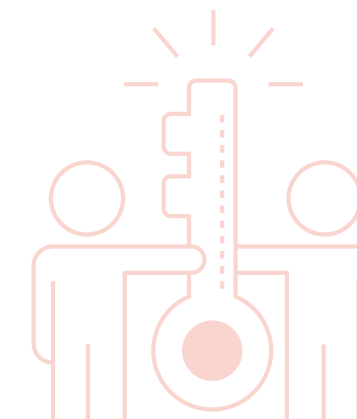
利润分配情况

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	433.53	-
2023年	1	6,893.92	0	12,964.02	53.18%

此外，2024年，公司实施了股份回购，合计回购股份1,024.76万股，回购总金额5,003.58万元。

信息披露

信息披露是投资者了解公司的重要窗口。三峡旅游积极履行信息披露义务，依据《上市公司信息披露管理办法》等法律法规，制定《信息披露管理制度》，保障信息披露的真实、准确、完整，保证全体股东及时、全面了解公司情况；同时，公司定期组织信息披露培训，增强员工相关知识储备。截至2024年末，公司连续5年获得深交所信息披露考评A类评级。



信息披露情况

指标	单位	2022年数值	2023年数值	2024年数值
披露公告数量	个	191	211	152
信息披露培训次数	次	4	3	3



山水为脉 绿色赋能

三峡旅游始终坚定不移地贯彻习近平总书记“绿水青山就是金山银山”的重要理念，聚焦新能源船舶的建造与运营，以及港口的防污染治理工作，探索实践绿色可持续发展的创新路径，致力于在生态保护与经济发展之间找到最佳平衡点，为实现长江流域的生态优先、绿色发展贡献力量。

2024年度关键绩效

温室气体排放总量

6,196.11 吨二氧化碳当量

环保培训次数

37 次

环保培训参加人次

851 人次

环保培训总时长

21,228 小时

环境违规事件

0 件



6 清洁饮水和卫生设施



7 经济适用的清洁能源



13 气候行动



14 水下生物



15 陆地生物



应对气候变化

三峡旅游高度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

三峡旅游根据上海证券交易所发布的《上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》文件，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	暴雨、洪水等极端天气事件可能导致停水、停电，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	全球气温升高导致空调等制冷设备能耗增加，并对景点运营和设备造成影响。	制定应对自然灾害和突发事件的工作方案，持续进行定期演练和人员培训，确保游客和员工的人身安全。 加强能耗管理、优先选用节能型设备；加强设备设施的日常保养及维护。
政策和法律风险	“双碳”战略背景下，要求公司加快绿色低碳转型温室气体排放成本增加； 需承担国家环境、健康和安全方面法律法规要求的合规成本和潜在责任。	运营成本增加，包括环保税缴纳；合规成本、保险费增加等。	加强环境管理体系建设，完善内部监控与考核机制，确保合规运营； 减少自身对化石燃料的使用，配备光伏面板等清洁能源。
转型风险	技术风险	公司持续创新投入应用节能低碳技术，开发低碳节能产品，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	出行者环保意识提升，市场消费理念趋向于注重绿色环保。	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。

加码绿色低碳

三峡旅游在交通运输部“加快建设交通强国、推动交通运输绿色低碳转型和高质量发展”的总体要求下，不断引智增绿，迈出了“绿色低碳发展、建设交通强国”船岸并举的坚实步伐。

公司以交通运输部绿色低碳交通强国试点项目为依托，以项目经验和科研成果为内核，形成规模化的新能源船舶矩阵，打造一批新能源船舶推广应用样板，建立全新的新能源船舶管理体系，进一步引领新能源电动船舶产业、行业发展，开创内河船舶技术发展新高地，以中国新能源船舶之力为推动交通运输绿色低碳转型和高质量发展奠定新的里程碑。2024年，长江游轮公司获评湖北省第一批服务业“专精特新”企业。



新能源纯电动游轮“长江三峡1”

其中，全球最大的新能源纯电动游轮“长江三峡1”，为三峡旅游“范式转换”、为国内乃至世界电动船舶推广应用提供了最生动的实践样本。首航至今，已接待游客99万余人，累计用电量达334.62万千瓦时，节省燃油769.63吨，减少有害气体排放2,408.94吨，实现节能降耗40%以上；其“节能、低噪音、低振动、无油烟味”的优越性能，为游客带来了前所未有的良好出行体验。

在建省际度假型游轮环保特色

首次使用自主研发的新能源电力推进系统，采用“燃油+动力电池”的混动模式，配置约3000kwh船用动力电池，实现内燃机最低燃油下的船舶航行，对比纯燃油动力，每年可节省燃油15%-20%，减少废气排放量20%-30%。

创新采用大型中央直流变频空调系统，采用直流电直接供电空调主机和变频泵站，全面应对更多复杂工况下的终端用电需求，结合开发的船舶二次能源利用技术，相较同等尺寸游轮可实现节能20%以上，大幅减少废气等污染物排放。


创新应用新型局域网组网方案，同时以一根光纤融合承载视数据、无线等多项业务功能，相对传统网络可实现60%以上能源节约、50%以上的机房设备减重目标。

创新采用集燃油、锂电、太阳能三大能源为一体的绿色动力系统，引入与岸电并网型的光伏系统，首创应用POL网络系统、直流空调系统以及二次能源利用技术，引领内河船舶开创绿色节能降耗的新领域。

绿色物流服务

子公司天元物流依托黄金水道（长江）和3条铁路（焦柳、宜万、汉宜）建立水运和铁路仓储物流基地，针对不同的到货地点，选择合适的方式进行物资转运；通过整合物流信息、货运企业、车辆调度、路线优化等功能，为各类企业提供最为合理的运输方案，减少空车返程、路线重复等问题，降低物流成本，减少能源消耗，为客户提供清洁、环保、绿色的大宗物资物流服务解决方案。

多式联运绿色运输服务

业务区域	山西、陕西	江苏、安徽	云贵川
到货方式	<p>铁路到货</p>  <p>铁路到货物资，在天元物流各铁路站点及园区内接卸存储，并根据需求变更运输方式进行转运。</p>	<p>船运到货</p>  <p>船运到货物资，在天元物流各码头站点及园区内接卸存储，并根据需求变更运输方式进行转运。</p>	<p>公路到货</p>  <p>公路到货物资，在天元物流各公路站点及园区内接卸存储，并根据需求变更运输方式进行转运。</p>
接卸存储及转运	 <p>天元物流各铁路、水路及公路物流园区。</p>		
转运方式	<p>铁转公运输</p>  <p>在天元物流各铁路站点及园区内存储后，由铁路转换为公路运输方式，发运至目的地。</p>	<p>水转公运输</p>  <p>在天元物流各水运码头站点及园区内存储后，由水路转换为公路运输方式，发运至目的地。</p>	<p>公转铁运输</p>  <p>在天元物流各公路站点及园区内存储后，由公路转换为铁路运输方式，发运至目的地。</p>
发货区域	<p>从山西及陕西等区域发至天元物流铁路货场的物资存储接卸后，通过公路运输发至恩施、荆州、重庆等地区。</p>	<p>从江苏及安徽等区域发至天元物流水运码头货场的物资存储接卸后，通过公路运输发至恩施、湖南、重庆等地区。</p>	<p>从云贵川等区域发至天元物流公路货场的物资存储接卸后，通过铁路运输发至江西、湖南、宜昌等地区。</p>

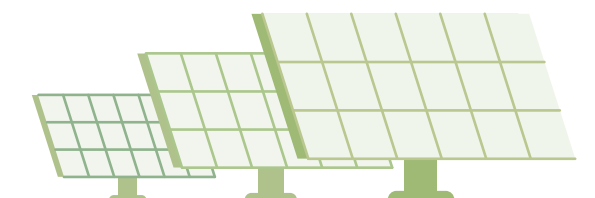


清洁能源利用

2024年，子公司天元物流建设屋顶分布式光伏项目，打造绿色、高效、可持续的能源供应模式，将光伏项目与园区的能源需求相结合，提升能源自给能力，降低对传统能源的依赖，同时树立公司良好的环保形象，增强市场竞争力。



物流园区屋顶分布式光伏项目



公司温室气体排放情况

指标	单位	2022年	2023年	2024年
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	10,037.7	11,441.12	6,196.11

加强环境管理

三峡旅游持续加强环境风险管理，完善环境管理组织架构，规范日常环境管理工作，持续提标升级环保设施设备，定期识别和回顾环境风险因素，提升突发环境事件应急处置能力，不断提升环境管理水平。

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》《防治船舶污染内河水域环境管理规定》等相关法律法规，制定了《环境保护管理办法》《船舶防污染管理制度》等环保管理制度，搭建环境管理三级组织架构，其中集团总部承担环保监管职责、事业部（专业化公司）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、法律法规有效落实。

公司制定了《突发环境事件应急预案》，成立了事故应急救援指挥中心、环保领导小组等机构，配备有专职安全环保管理人员，具体负责企业日常的安全环保管理、检查和技术措施的落实，对危险目标制定了预防措施和应急救援措施，开展事故隐患排查、安全教育组织培训，切实有效预防环境风险事故的发生。



客运公司加油站环境风险监测

推进绿色经营

三峡旅游将绿色发展理念纳入生产经营全流程中，严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》等相关法律法规，持续强化对能源、水资源的管理能力，致力于推进节能降耗以及提升用水效率，不断完善污染防治机制，进而推动绿色运营，向绿色产业转型，为公司高质量可持续发展提供坚实保障。

优化能源管理

三峡旅游坚持绿色可持续发展理念，采用管理节能和技术节能两大策略，优化能源管理体系，定期收集、汇总、核算及分析全公司的能源消耗状况；运用节能技术，实施高效能设备升级，定期开展各类设备设施节能专项检查，避免设备处于高耗能状态，提升能源使用效率，实现成本节约与环境责任的双重目标。

公司能源使用情况

指标	单位	2022年	2023年	2024年
综合能耗总量	吉焦	8,270.6	19,806.6	24,977.10
直接能源消耗	吉焦	8,270.6	19,806.6	24,977.10
其中：天然气使用量	立方米	10,362.32	2,640.00	8,920.29
汽油使用量	吨	54.19	42.30	27.76
柴油使用量	吨	3,146.89	4,342.80	3,464.42
其他能源使用量	吨	0.57	0.57	0.56
清洁能源使用量	千瓦时	7,114,598.42	15,389,389.32	17,786,969.56

注：2024年，公司新增2艘混合动力船舶投入运营，且船舶运行总航次较去年同期增加约10%，能源消耗量有所提升；公司无外购能源使用情况。

水资源管理

三峡旅游积极响应国务院关于加强节水工作的战略决策，强化水资源管理工作，加强科学用水管理，践行可持续发展理念。

公司九凤谷景区定期检查河道、水域和污物处理设施设备及其配套，安排专人对景区内河道进行清理，梳理水系杂草，清除有害垃圾，保护区域水资源环境。此外，公司景区聘请第三方机构对水质、环境进行检查，确保水资源保护措施切实有效。



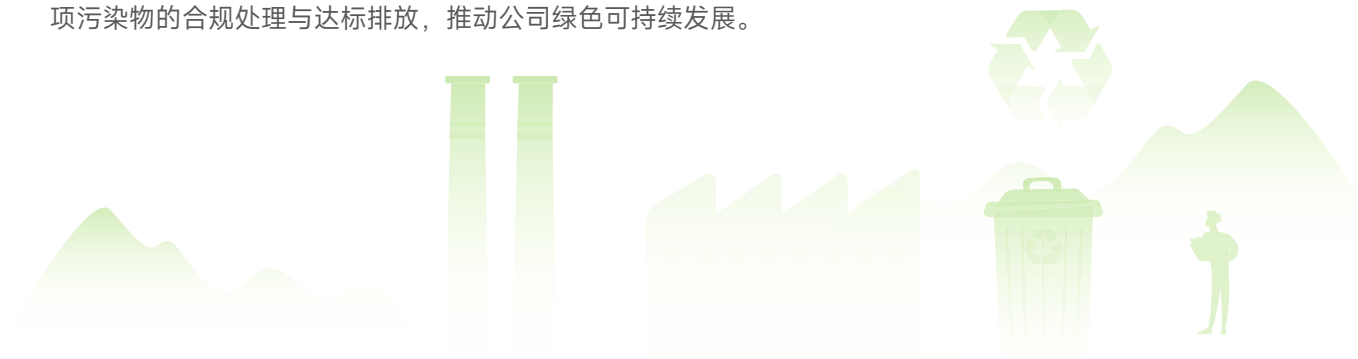
景区水质检测

公司水资源使用情况

指标	单位	2022年	2023年	2024年
水资源消耗总量	万吨	286,289.68	386,915.00	276,366.52

加强污染防治

三峡旅游严格遵循《排污许可管理条例》《排污单位自行监测技术指南总则》等相关要求，持续优化内部管理制度，切实加强对废气、废水、固体废弃物和噪声等多领域的精细化管理，通过科学规划、精准施策，确保各项污染物的合规处理与达标排放，推动公司绿色可持续发展。



废水管理

三峡旅游严格贯彻《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；其中，靠港船舶舱底油污水交由第三方专业机构处理，船舶生活污水由船舶带走，陆域生活污水经污水处理装置处理后接入市政管网。

近年来，公司推动港口船舶污水接收、转移、处置设施建设，对所辖太平溪港、茅坪港、三斗坪港、宜昌港等港口趸船进行防污染改造，改造通过泵及管路上岸，将生活污水处理达标后排放进市政管网，实现客运码头主趸船具备接收船舶生活污水的能力，达到客运港口“零排放”的目标。



全港污染物零排放

污染物回收处理上岸设计

水资源使用情况

指标	单位	2022年	2023年	2024年
废水排放总量	万吨	7.66	11.91	17.60

废气管理

公司废气主要为停车场汽车废气和船舶废气，停车场四周目前有种植乔木、灌木等植被，净化了一部分汽车废气。为解决游轮废气排放问题，公司与国网湖北省电力有限公司宜昌供电公司合作，开展岸电建设项目，投运岸电设备共计26台套，实现所辖港口岸电铺设全覆盖。

2024年，公司累计为3,960艘次船舶提供岸电1,296.51万千瓦时，替代3,046.80吨燃油，减少9,597.42吨二氧化碳及有害气体排放，成功为船舶节约1,944.77万元以上用能成本。



岸电使用设备

公司废气排放

指标	单位	2022年	2023年	2024年
废气排放总量	万立方米	3,961	6,579	1,864
其中：烟尘/颗粒物排放量	吨	2.81	3.49	1.35
二氧化硫排放量	吨	30.39	39.54	24.29
氮氧化物排放量	吨	3.87	9.27	9.09

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》，完善废弃物处理机制。公司固体废物主要为船舶生活垃圾和陆域生活垃圾；其中，船舶生活垃圾被运输至港口接收、转运，并委托第三方接收处理；陆域生活垃圾收集至环卫部门，送生活垃圾处理场统一处理。此外，公司加强废弃机油格等危险废弃物规范管理和处置工作，确保不发生环保违法违规事件。



趸船固废收集装置

危废暂存间标志

公司固体废弃物产生量

指标	单位	2022年	2023年	2024年
一般固体废物产生总量	吨	141.35	143.61	148.94
一般固体废物处置率	%	100	100	100
危险废物产生总量	吨	398.52	277.95	162.00
危险废物处置率	%	100	100	100

噪声管理

三峡旅游噪声主要为进出车辆噪声、进出港船舶噪声、候船厅和候客厅社会噪声等，目前采取隔音、滤振等降噪方法，设置禁鸣标志，车辆进出严禁鸣喇叭，船舶进出港禁止鸣笛，在源头减少噪声；在周边种植乔木、灌木等植被，有效降低设备运行产生的噪音。

践行绿色行动

三峡旅游秉持绿色经营理念，持续推进绿色办公，开展环保宣传与培训、促进生态环境保护工作，积极引导低碳生活方式，通过实际行动推动生态文明建设取得新进展。

倡导绿色办公

三峡旅游营造“低碳生活、人人有责”的浓厚氛围，积极倡导绿色办公，通过推广无纸化办公、优化能源管理等措施，有效降低资源消耗，提升运营效率，为推动企业可持续发展奠定了坚实基础。

推动低碳出行

- 鼓励员工选择公共交通、骑行等绿色交通方式；
- 优先考虑购置新能源和清洁能源车辆。

绿色办公运营

- 推行无纸化办公，使用OA系统线上申请、审批流程；
- 开展办公用品的回收利用、提倡打印纸张双面使用。

倡导健康低碳生活

- 张贴节水、节电小贴士，在办公场所醒目区域张贴环保标语；
- 提倡用餐时遵循必要、节俭的原则，践行“光盘”行动
- 下班后关闭非必要设备电源，减少待机能耗。
- 倡导垃圾分类，促进垃圾减量化和资源化。



加强环保培训

三峡旅游始终将环保培训工作置于重要位置，制定年度安全环保培训计划，并对员工开展全方位的环保培训，培训内容涵盖环保法律法规、规章制度以及环境污染事故典型案例等；致力于全面提升员工的环保意识、专业理论知识和双重预防能力，为可持续发展筑牢根基。



三峡旅游环保教育活动

案例

港口防污染培训活动

2024年10月，宜昌太平溪港旅游客运有限公司组织开展港口防污染培训活动，内容涵盖港口防污染管理规定、防污染措施及应急处置措施、港口配备防污染器材的使用等。员工们进行了现场实操演练，巩固了理论知识，提升了实践能力。通过此次培训，员工提高了防污染意识和应急处置能力，筑牢了港口环境保护运营基础，为港口可持续发展贡献了力量。



公司环保活动绩效

指标	单位	2022年	2023年	2024年
环保培训次数	次	27	30	37
环保培训参加人次	人次	432	607	672
环保培训总时长	小时	33	42.5	50

生态环境保护

三峡旅游持续统筹推进生态环境与生物多样性保护，合理开发旅游资源，最大限度降低对生态环境的影响，保障景区良性有序发展，为实现生态环境可持续发展做出积极贡献。2024年，公司未发生生态环保违法事件。

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。

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。



生态环境
保护举措

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。

景区环保宣传

- 通过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；
- 景区图书漂流角放置宣传书籍；
- 日常文明旅游宣传标识标牌等方式宣传，提醒游客注意保护环境。

生物多样性保护举措

保护森林植被

- 景区植被覆盖率达85%以上，公司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

- 公司联系林业管理部门，对山中珍稀宜昌楠、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；
- 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。

2024年，九凤谷公司对景区开展了安装坡面护网等治理防护措施，保护了景区内自然环境；修复了景区泄洪涵洞以及水域边坡，避免洪水事件发生。



景区泄洪涵洞修复



公司九凤谷景区护网治理前后对比

文旅融合 价值共生

三峡旅游始终坚持匠心服务的理念，致力于打造高品质文旅服务产品，推动数字化创新，深化服务质量管理，加强客户责任意识，严格落实安全保障措施，不断提升服务品质，推动文旅事业的健康发展。

三峡旅游2024年亮点绩效

信息化建设投入金额

735万元

客户满意度

94.10%

安全应急演练总次数

403次

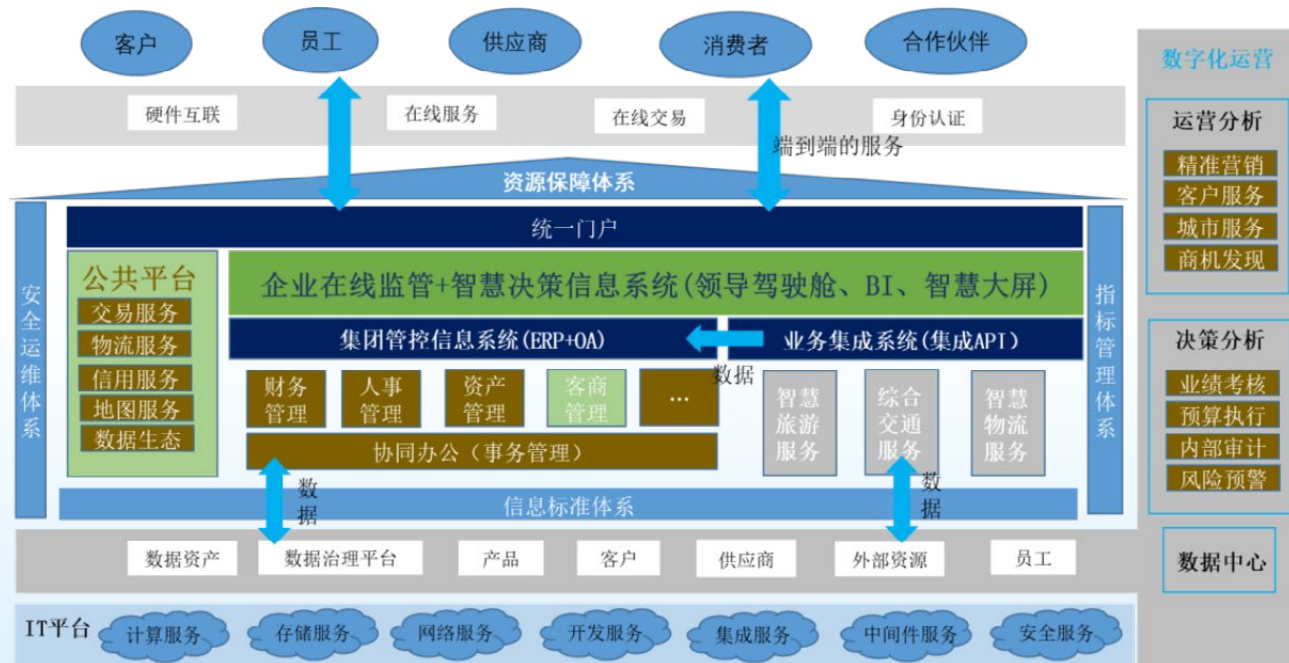


数智赋能

三峡旅游全面推进数智化转型，通过智能化管理体系优化运营效能，构建智慧服务生态提升游客体验，依托数据整合与智能分析驱动科学决策，实现管理与服务协同升级，打造文旅行业智慧化发展新标杆。

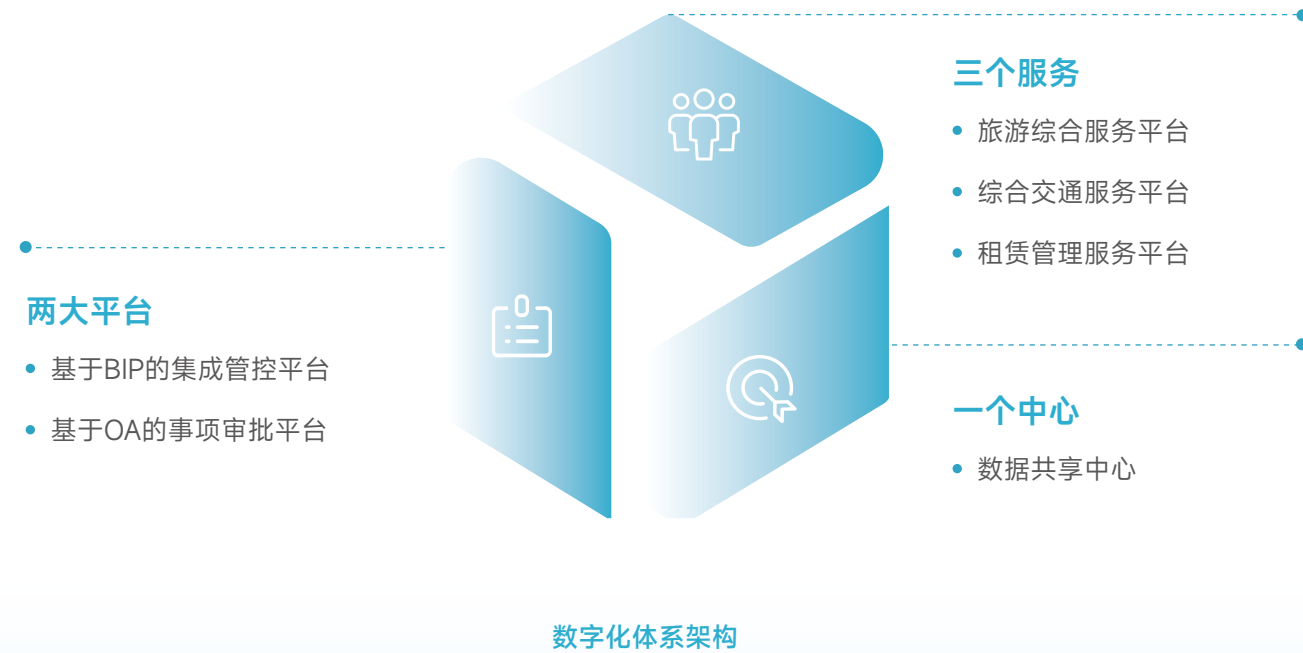
战略转型

三峡旅游自2021年推出《数字化建设实施方案》起，持续逐步跟进落实五年数字化转型战略，致力于到2025年，建成统一的数字资源共享中心，对内形成智能决策分析能力，为决策层、经营管理层、业务层，提供可视化多维度的管理分析支持；对外形成集团统一门户，为多角色多用户交互访问提供统一入口，助力企业文化建设，提升企业品牌形象。



数字化转型蓝图

2024年，公司继续推进数字化转型战略，以一个中心、两大平台、三个服务”为核心框架，推进业财融合资源集约，升级财务、人力系统并搭建BI决策体系，打造智慧旅游及水路客运平台，落地物流信息管理系统，通过数据互通与流程重构，初步形成“资源集约管控、数据互联互通、业态智慧升级”的数字化转型格局，为旅游交通产业高质量发展奠定数字化基座。2024年，公司信息化建设投入金额共计735万元。



数字化体系架构

管理提升

三峡旅游以数智化推动管理升级，整合物资动态监控、船舶智能安防及电子化安全体系，构建“物资-安防-管理”三位一体的模式，实现运营成本优化与风险防控能力双提升。

案例 船载智能监控系统

2024年，公司与长江通信管理局合作，投入50万元打造长江北斗船载智能监控系统，集成视频AI人工智能识别、岸基远程监控等功能，将首次应用在西陵峡混合动力游船上，通过船载摄像头与岸基平台实时监测航行轨迹及船员操作，建立航行动态预警与岸基联动处置机制，强化全过程安全管控能力，推动安全管理标准化升级。



船载智能监控系统

案例 电子体系管理平台

三峡旅游推广应用“航运公司安全管理数字化平台”，加快推进航运公司安全管理体系数字化、智能化，提升安全管理效能，实现年度安全计划线上化、隐患排查电子化及关键操作流程标准化，实现隐患整改闭环跟踪与数据可追溯，初步形成“计划-执行-监督”全链条数字化管控模式。



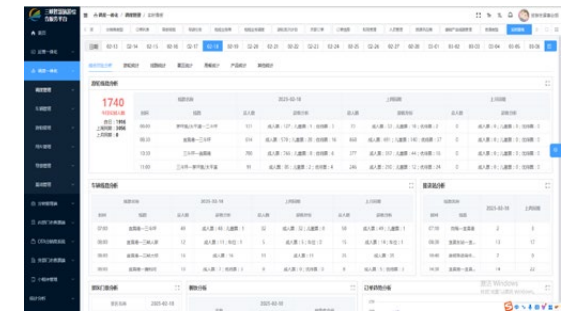
安全管理数字平台

服务提升

三峡旅游推进数智化赋能服务质量提升，深化智慧旅游平台建设，2024年重点推进智慧旅游服务平台二期建设，在一期“车、船、港、站、社、景”智能化管理基础上，打通营销运营与资源调度全链路，实现产品灵活组合、分销流程合规化及合作伙伴独立运营，通过技术升级与功能迭代构建全域旅游数字化生态，推动业务协同效率与游客服务体验双向提升。

案例 旅游业务

2024年，公司在旅游智慧服务平台的基础上，进行了平台二期建设，基于旅游产业整体布局，经优化完善，实现了营销运营一体化、车船导游资源调度一体化，进一步拓展产品的组合；旅行社及景区平台的独立运营，小程序的功能提升极大优化了一期平台的架构，提升了平台运行效率和需求功能的可扩展性。



智慧旅游服务平台二期

案例 客运业务

2024年，公司启动站务核心功能的系统升级和站场设备的数智化改造工作，完成平台建设及主要车站站务系统的切换上线，进一步解决了旧站务系统分散独立式本地部署导致的数据管理割裂的问题，为业财集成标准化、统计分析等提供强大的数据基础。

站务信息管理系统

案例 租赁业务

公司通过OA系统，搭建租赁管理模块，规范业务流程，并与财务BIP系统进行集成，形成了租赁合同生命周期管理，实现业财集成；通过BI分析平台，建立动态的租赁合同管理台账，自动汇总月度租赁经营数据，模板化打印租户缴费通知单，释放业务人员的手工操作，形成数据共享。

系统租赁管理模块

品质服务

三峡旅游坚持品质服务，全面完善质量管理体系，持续提升服务水平，通过创新产品服务和优化服务流程，不断满足游客多元化需求，提升整体体验，同时加强员工培训，提升自身服务能力，确保服务质量稳步提高，努力为游客提供更加优质、个性化的旅游服务，推动企业持续发展。

质量管理体系

三峡旅游秉持质量至上的管理理念，持续推动质量管理体系的建设与标准化，编制《标准体系编制实施办法》及手册目录框架，修订并完善《质量管理手册试行本》《质量管理积分制考核办法》等制度，建立实行周通报、月评估、季报告三重质量提升监管机制，有效降低客诉率，持续提升服务质量管理水平。

公司以精细化运营驱动服务升级，构建标准化服务质量管理体系，通过全流程优化与质量目标分解提升游客服务体验；深化员工服务意识培训，加速旅游服务基础设施迭代，同步强化“两坝一峡”品牌文化输出与体验创新，形成“体系支撑-人才赋能-品牌增值”协同发展格局，持续巩固区域旅游服务标杆地位。

服务提质增效

三峡旅游致力于服务流程标准化、体验品质精细化，通过标准化服务流程、创新产品服务设计、深化客户需求洞察及专项服务行动等多维发力，推动服务质效提升，持续完善客户体验管理闭环，为品牌价值升级注入服务动能。

2024年，公司精心策划、启动开展“服务有态度，体验有温度”质量年活动，确定“提升质量意识”“践行质量行动”“强化质量体系”三大主题板块，通过质量座谈、技巧培训、“Smile+”行动、体验官招募等10项子活动，进一步激发凝聚职工智慧、长效提升服务品质、聚力做实品牌口碑。

案例 “Smile+”服务品牌建设项目

2024年8月，三峡旅游启动“Smile+”服务品牌创建，以“微笑在脸，服务在心”为主题，通过制定标准化服务规范、开展全员技能培训及评选25名一线示范岗员工（占对客岗位5%），配套徽章标识、带薪休假及景区票奖励机制，并拍摄宣传素材、制作服务礼仪手册，推动服务流程标准化与品牌形象升级，助力“两坝一峡”旅游体验提质。



案例 《两坝一峡产品服务提升方案》评审

2024年11月，旅游发展事业部于日举办方案评审活动，组织7组团队围绕游船服务优化、小程序设计、无障碍服务等主题提案，邀请高校专家及业务骨干组成评审组，通过现场答辩、提问互动及专业评分，设置一等奖1名、二等奖2名等，以“以赛促改”模式推动服务创新与标准化落地，形成可执行优化方案，为“两坝一峡”产品迭代储备服务升级路径。



案例 两坝一峡文旅体验官活动

2024年9月，旅游发展事业部启动“两坝一峡”文旅体验官活动，招募3-6组素人体验官及10名行业专家，通过全程跟拍、直播互动及问卷调查，对车船港社等环节开展全流程体验监督，收集服务优化建议；举办专家座谈形成改进方案，同步发布体验笔记及视频强化品牌传播，累计投入8,600元，推动产品细节优化与服务标准化升级，为“两坝一峡”体验提质提供用户视角决策支撑。



产品服务创新

三峡旅游积极探索产品创新路径，持续推出丰富多元的产品项目方案，通过文化IP开发、沉浸式场景打造及互动服务设计推动产品迭代，建立标准化服务流程与动态反馈机制，优化全流程服务触点；依托在地文化挖掘与创意转化，构建主题化、差异化的体验矩阵，形成“需求洞察-产品研发-体验升级”闭环，持续提升服务响应精度与文化附加值，夯实品牌市场竞争力。

案例 文化IP激活服务场景

三峡旅游致力于服务场景氛围塑造，先后完成鲟侠、金梅两款IP人偶高服定制，融入三峡游客中心、九凤谷景区导视系统设计，在三峡国际机场、火车东站、三峡大瀑布、三峡大坝等IP形象服务驿站建设完美落成，三峡旅游直通车应势换装升级，以崭新面貌穿梭运营于三峡人家、三峡大瀑布、清江画廊、车溪、G348、九凤谷景区等旅游专线之中。



IP导视

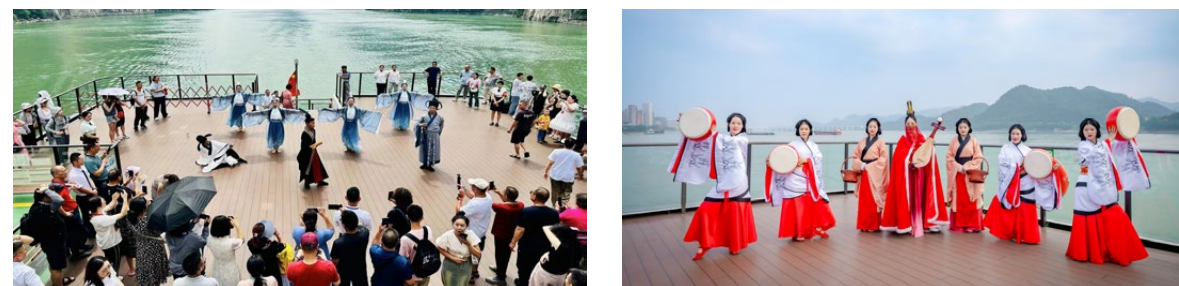


IP人偶



案例 《盛世峡江》主题游轮演艺

三峡旅游深度挖掘长江三峡历史文脉与非遗元素，打造《盛世峡江》主题游轮演艺，历经20次文化研讨与70天创作打磨，将巴楚传说、峡江号子等在地文化转化为11场沉浸式剧目，融合传统歌舞与现代舞台技术，构建“甲板即舞台、山水即布景”的实景演绎模式，美誉评分超9.0，实现传统文化活态传承与旅游体验价值双提升，树立文旅融合创新标杆。



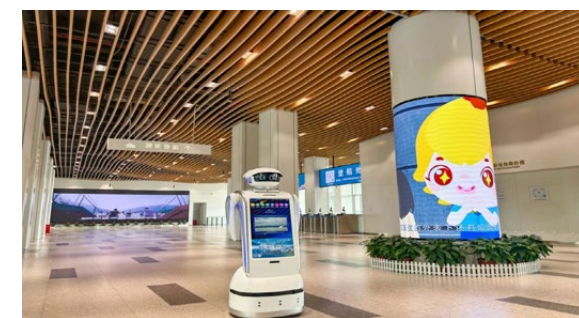
峡江盛世演绎

案例 鲟侠船长数字人

2024年5月，三峡旅游在三峡游客中心及“长江三峡1”游轮推出“鲟侠船长”数字人与迎宾机器人，数字人基于3D建模与NLP技术实现智能语音交互，提供景点导览及个性化攻略；迎宾机器人集成自主导航与才艺表演功能，送餐机器人同步上线游轮实现智能配送与安全提示，构建“导览-互动-服务”全场景智慧化体验，推动文旅服务向主动式、拟人化转型，赋能品牌年轻化与科技感升级。



“鲟侠船长”数字人



“鲟侠船长”迎宾机器人

案例 两坝一峡集章打卡活动

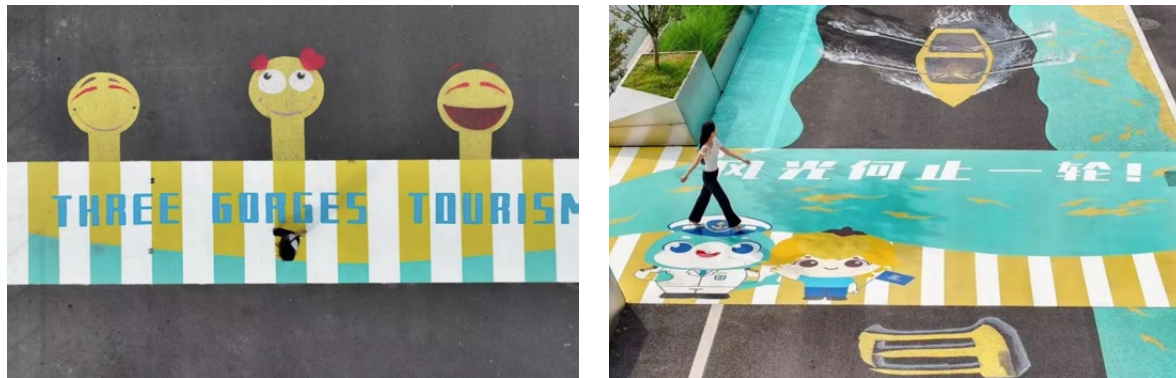
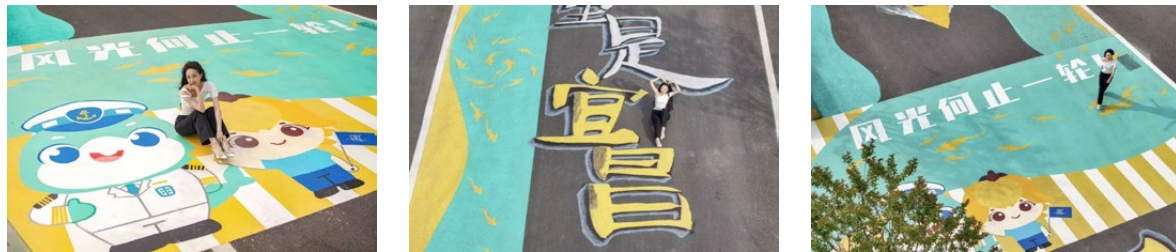
2024年3月，三峡旅游推出系列文创纪念印章，打造“盖章式旅游”新玩法，结合宜昌历史文化和三峡经典景观，推出18款精美印章，满足游客的收集需求。通过购买文创产品，游客可获得免费盖章，集齐18款印章后可兑换纪念币。此举不仅提升了游客体验，也促进了文创产品销售，增强了品牌文化传播和客户黏性，推动了三峡旅游的文化创新与市场拓展。



两坝一峡集章打卡活动

案例 停车场斑马线场景美化

2024年3月，三峡旅游推出鲟侠金梅IP限定斑马线，以独特的船长蓝与金梅黄色调，以及Q萌鲟侠形象，吸引了大量游客和市民打卡拍照。斑马线不仅为游客提供了清晰的行走指引，还通过融入两坝一峡元素与国潮风格，提升了视觉体验和情绪价值，成为新的网红打卡地。此外，三峡游客中心周边的个性涂鸦与3D浪花设计，为游客提供了丰富的拍照素材，进一步提升了宜昌旅游的吸引力和知名度。



鲟侠金梅IP限定斑马线

客户责任

三峡旅游始终坚持以客户为中心，不断优化客户服务管理体系，高效响应并满足客户需求，通过实施多元化、精细化的服务举措，持续提升服务质量与用户体验，致力于为消费者打造安全、便捷、舒适的旅游服务。

客户隐私保护

三峡旅游高度重视客户隐私保护，严格遵循合法、公正、透明的原则，强化信息安全管理，在《生产管理实施细则》中相关章节拟定了相关内容，为客户隐私数据的安全性提供了制度保障。同时，公司通过权限管控、数据脱敏、系统防护等措施，防范信息泄露风险，并定期开展员工培训，提升隐私保护意识，多层次安全举措确保客户信息安全无虞，切实维护消费者权益。

客户沟通渠道

公司致力于持续提升客户服务体验，并通过完善客户投诉处理机制和管理制度，确保客户问题得到高效解决。公司通过电话咨询、客户拜访、网上投诉等多种渠道，构建了多元化的客户沟通体系，确保客户诉求能够及时响应和处理。2024年，公司各子公司的客户投诉办结率均达到100%，实现了客户投诉的快速响应和闭环处理，进一步提升了客户满意度和信任度。



咨询电话渠道



客户微信群渠道



网上投诉渠道



三方投诉平台

包括各客运站对外公布的24小时咨询电话，各运输公司对外公布服务质量沟通热线，各线路主管配备专属电话为旅客提供服务咨询

运输单位按线路差异建立了各线路乘客微信群，为乘客第一时间解答各类问题

开发车辆综合管理系统，乘客可在小程序里对服务进行评价

对接的平台有12345市长热线、12328热线、政风行风热线、阳光信访等

客运公司客户沟通渠道

客户满意度

三峡旅游秉持以客户为中心的服务理念，建立完善的客户满意度监测体系，覆盖服务全链路关键环节，通过问卷调查、游客座谈、关键触点实时反馈收集及专项满意度调查，精准识别并优化服务短板。2024年，公司共计回收样本数量8,373份，综合满意度达94.10%，客户认可度持续增强，为公司高质量发展注入强劲动力。

安全保障

三峡旅游秉承“生命至上、安全第一”的安全发展理念，以“治本攻坚”三年行动为主线，压紧压实全员安全生产责任，完善双重预防机制，聚力提升全员安全素养和应急管理水平，确保了公司整体安全稳定，为公司持续高质量发展筑牢坚实根基。

管理体系

三峡旅游持续建立健全安全管理制度体系，扎实推进《安全生产治本攻坚三年行动实施方案（2024—2026年）》，落实内部《安全生产责任制管理办法》等20余部安全管理制度，明确各级安全生产责任，建立自上而下、层层落实的安全生产管理体系，严格遵守“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，做到各司其职、全员参与，筑牢安全防火墙，保障安全生产平稳运行。

公司安全生产工作实行三级管理体制，集团负责统筹、指导、协调、监督安全生产工作，子公司承担环保主体责任，事业部承担环保主管职责，确保公司安全生产工作有序进行。公司制定《2024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，实现公司平稳运行。

公司稳步推进安全管理班组建设，根据《安全生产标准化建设实施方案》《安全管理标准化班组实施细则》，对照“5831”安全管理标准化班组建设核心内容，督促各子公司落实安全生产标准化达标创建、自评或复评工作，创建成果用于指导实践并提高管理水平，以点带面推动完成集团内部10个试点班组的创建工作，将安全生产责任落实到班组和岗位，打通安全生产最后一米。

2024年，公司获得了“茅坪港平安创建示范车站码头”“宜昌汽车客运中心站省级平安车站”“长江三峡5船长全国安全诚信船长交通强国优秀案例”等安全相关的荣誉奖项。



平安创建示范车站码头授牌照片

隐患排查

三峡旅游始终将安全隐患排查作为安全生产的核心环节，不断加强风险排查和隐患治理，落实《安全风险分级管控和隐患排查治理管理办法》，定期组织各单位开展常态化的安全排查工作，秉持“隐患即事故”理念，领导带头督导整改，确保不留盲区，通过数字化升级和安全标准化建设，不断提升隐患排查效率，为员工和市民创造安全、可靠的出行环境。

公司印发《关于构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制的实施方案》，分层分级落实《安全风险管控清单》和《隐患排查治理清单》。2024年，公司共开展安全隐患排查1,202次，梳理安全风险点2,709处、危险源9,147个，开展四轮专项调研，印发质效调研报告，通过季度督导、汛期/高坠专项检查及14期通报闭环整改，印发隐患分析报告3期，压实基层责任并动态分析隐患成因，推动风险源头治理与隐患精准防控，形成“同襄共举、齐抓共管”的安全管理格局。



2024 年安全隐患集中检查

应急管理

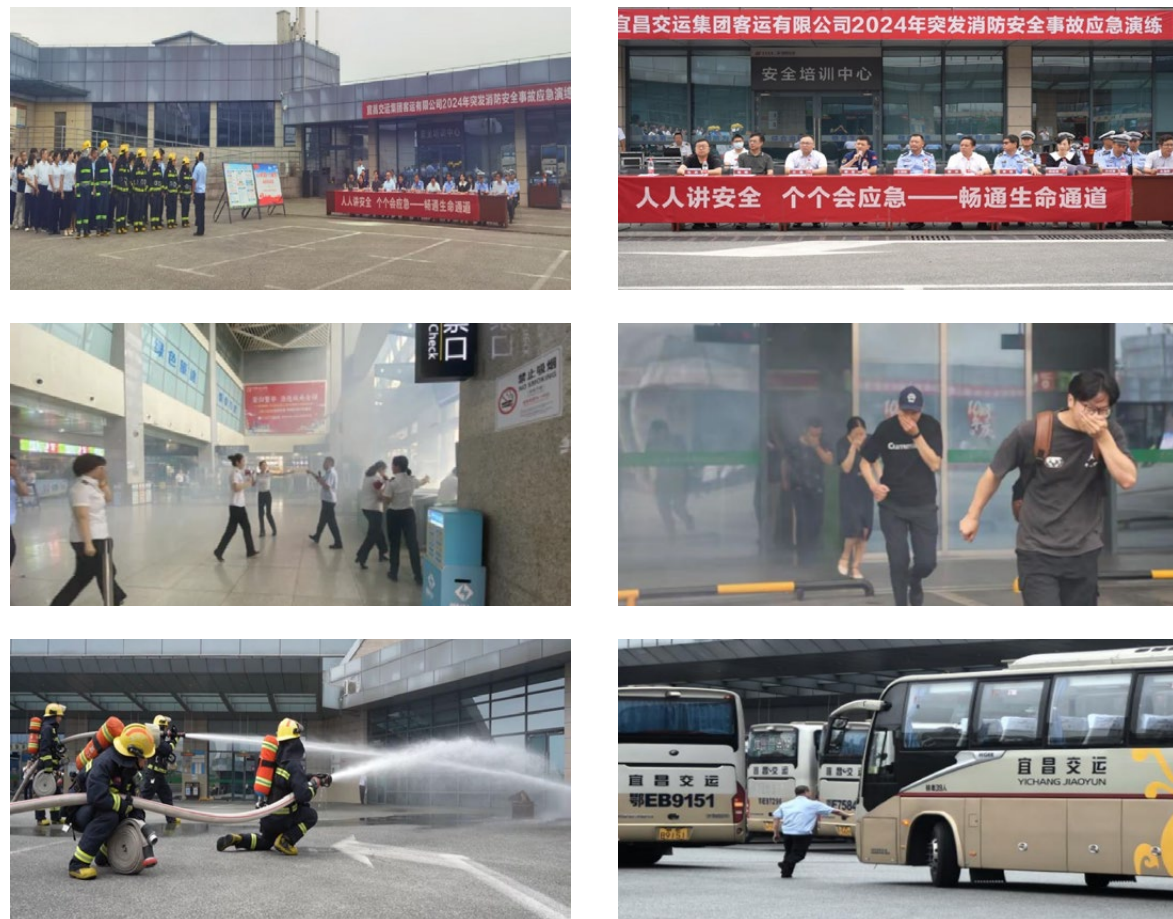
三峡旅游深化应急管理体系建设，不断完善应急管理体系，制定《生产安全事故综合应急预案》，事业部（专业化公司）及各子公司制定《专项应急预案》《现场处置方案》等，强化应对突发事件的能力；应急组织体系由应急领导工作组、日常应急机构、专家组和各单位应急组织机构组成，确保安全高效应对各类生产安全事故。

安全应急演练绩效

指标	单位	2023年	2024年
安全应急演练总次数	次	329	403
安全应急演练总参与人次	人次	5,732	6,142

案例 宜昌汽车客运中心站突发消防安全事故应急演练

2024年6月，宜昌交运集团客运公司联合消防大队，在汽车客运中心站开展火灾疏散演练，模拟候车厅配电间火情，通过预案启动、多部门联动（疏散组、警戒组、救援组）及消防设备实操培训，检验应急预案实操性，强化员工应急响应与协同处置能力，同步完善警戒隔离、宣传引导等配套机制，为实战化应急管理积累经验，推动站场安全管理体系迭代升级。



宜昌汽车客运中心站突发消防安全事故应急演练

案例 旅游发展事业部2024年消防安全应急疏散联合演练

2024年6月，旅游发展事业部在三峡游客中心开展消防安全应急疏散联合演练，内容涵盖了火灾报警、初期火灾扑救、人员疏散等多个环节，通过模拟真实火场环境，检验了公司的消防安全管理体系和员工的应急反应能力，本次演练不仅提升了员工的消防安全意识和应急疏散能力，还检验了公司的消防安全管理体系。



旅游发展事业部2024年消防安全应急疏散联合演习

安全教育

公司始终坚持安全第一、预防为主的观念，不断强化员工与游客的安全意识，通过电子屏幕、宣传展板等多渠道广泛普及安全知识，定期组织安全培训、警示教育和实操演练，涵盖消防应急、逃生技能等内容，提升员工风险防范能力，同时依托班组管理推动安全责任落实，确保安全文化深入人心，营造人人讲安全、事事重安全的良好氛围，持续筑牢安全生产防线。

案例 驾驶员技能竞赛

2024年11月，由三峡旅游联合中国人民财产保险股份有限公司宜昌市分公司、中国太平洋财产保险股份有限公司宜昌中心支公司主办的2024年“比专业、拼技能、保安全”驾驶员技能竞赛在宜都红花套平安驾校火热开赛。本次活动通过全方位的大培训、高强度的大练兵、激烈的大比武以及实战化的大竞赛，全面推动构建安全无忧、便捷高效、顺畅舒适、服务优质的公共交通出行服务保障体系，为市民的日常出行保驾护航，助力城市交通焕发新活力。



驾驶员技能竞赛

案例 安全知识竞赛

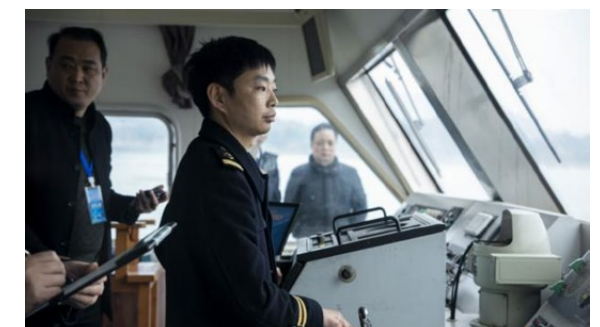
2024年7月，三峡旅游联合人保财险宜昌分公司、太平洋财险宜昌中心支公司主办的“人人讲安全 个个会应急”安全知识竞赛顺利举行。此次活动旨在进一步强化安全意识，提升安全技能，营造良好的安全文化氛围。



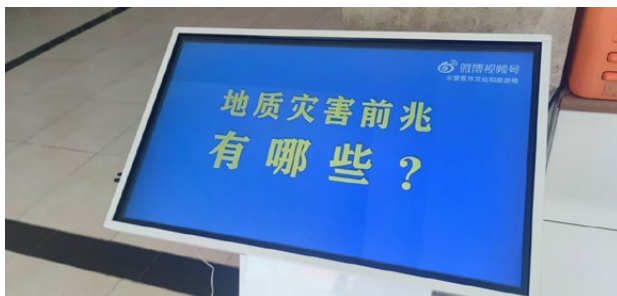
安全知识竞赛

案例 船舶应急处置技能竞赛

2024年12月，三峡旅游联合人保财险宜昌市分公司主办，三峡旅游安全生产委员会、工会委员会承办的2024年“比专业、拼技能、保安全”船舶应急处置技能竞赛在宜昌港九码头火热进行。这次活动掀起了“比技能、练硬功、当标杆”的热烈氛围，让员工们的岗位操作技能全面提升。



船舶应急处置技能竞赛



景区防地灾宣传视频



安全教育培训

公司积极响应上级政府及集团公司对于开展“安全生产月”的要求，紧紧围绕“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”活动主题，推动安防常识科普，开展安全教育培训，扎实推进安全生产月各项工作落地落地，全面提升员工的安全管理技能。



安全培训绩效

指标	单位	2023年	2024年
安全培训总次数	次	763	613
安全培训总时数	小时	839	851
安全培训总人次	人次	29,231	21,228

案例 练“救”真本事，生命安全共守护 应急救护培训活动

2024年11月，旅游发展事业部联合坝下旅游枢纽港及游轮、旅行社等单位，举办应急救护与反恐防爆培训，活动邀请专业讲师讲解心肺复苏、海姆立克急救法等实操技能，并由公安专家授课反恐防爆知识，学员通过实操训练掌握急救技能，一批优秀学员获红十字救护员证书。此次培训强化了从业人员应急响应能力，筑牢安全防线，让“人人学急救，急救为人人”的理念践行到每位基层从业人员。



应急救护及反恐防爆培训活动

携手同行 共筑美好

三峡旅游秉持互利共赢的价值理念，以“以人为本”的人才观构建员工成长通道，实现人才与企业协同发展；通过深化供应链协同创新，与合作伙伴共建可持续生态圈；恪守国有企业使命担当，践行社会价值共享，通过文旅赋能推动社区共建，与利益相关方共创美好未来。

三峡旅游2024年亮点绩效

工会满意度

97.27%

工会诉求解决率

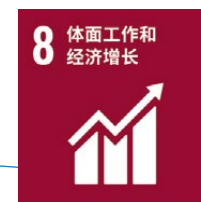
100%

职业健康体检覆盖率

54.05%

员工职业健康投入

299.21万元



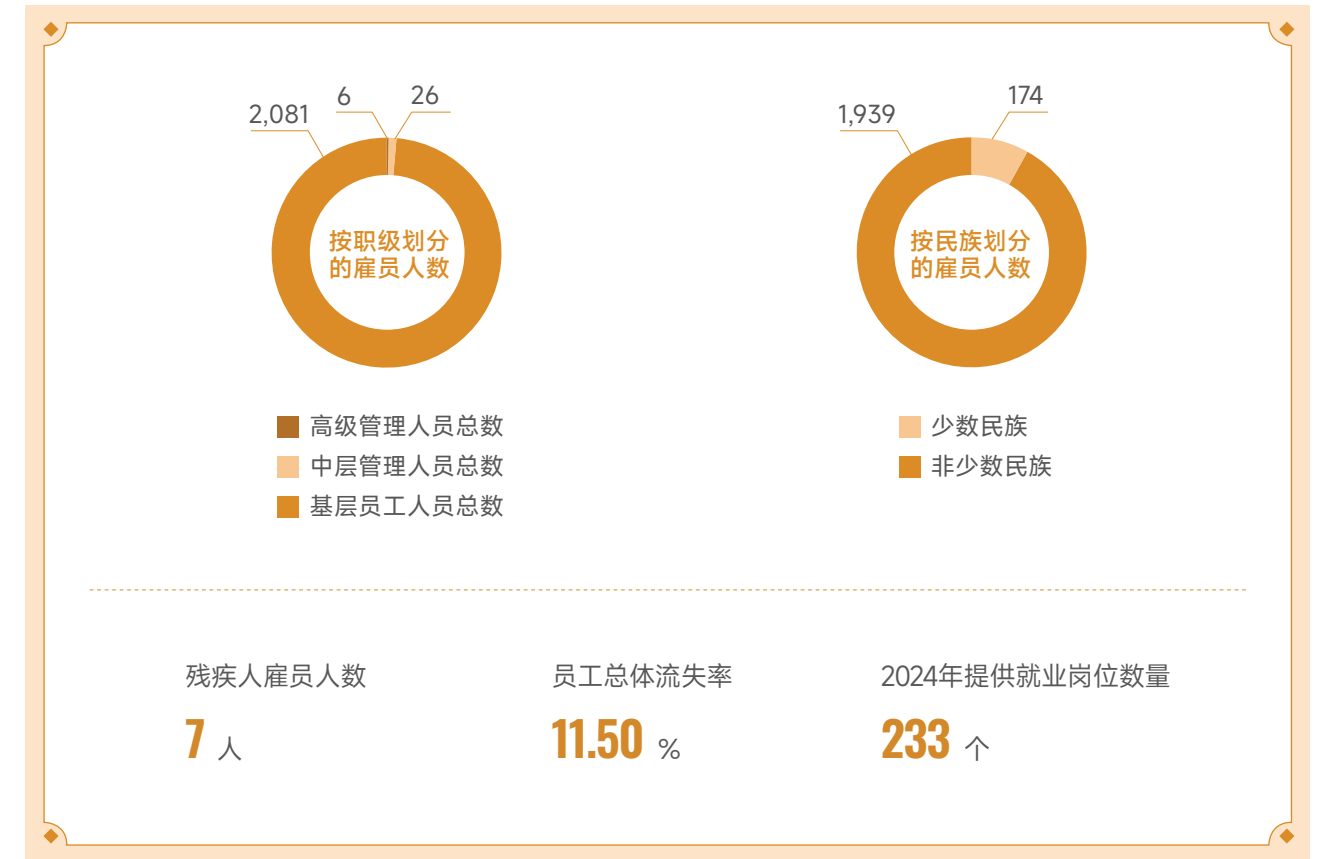
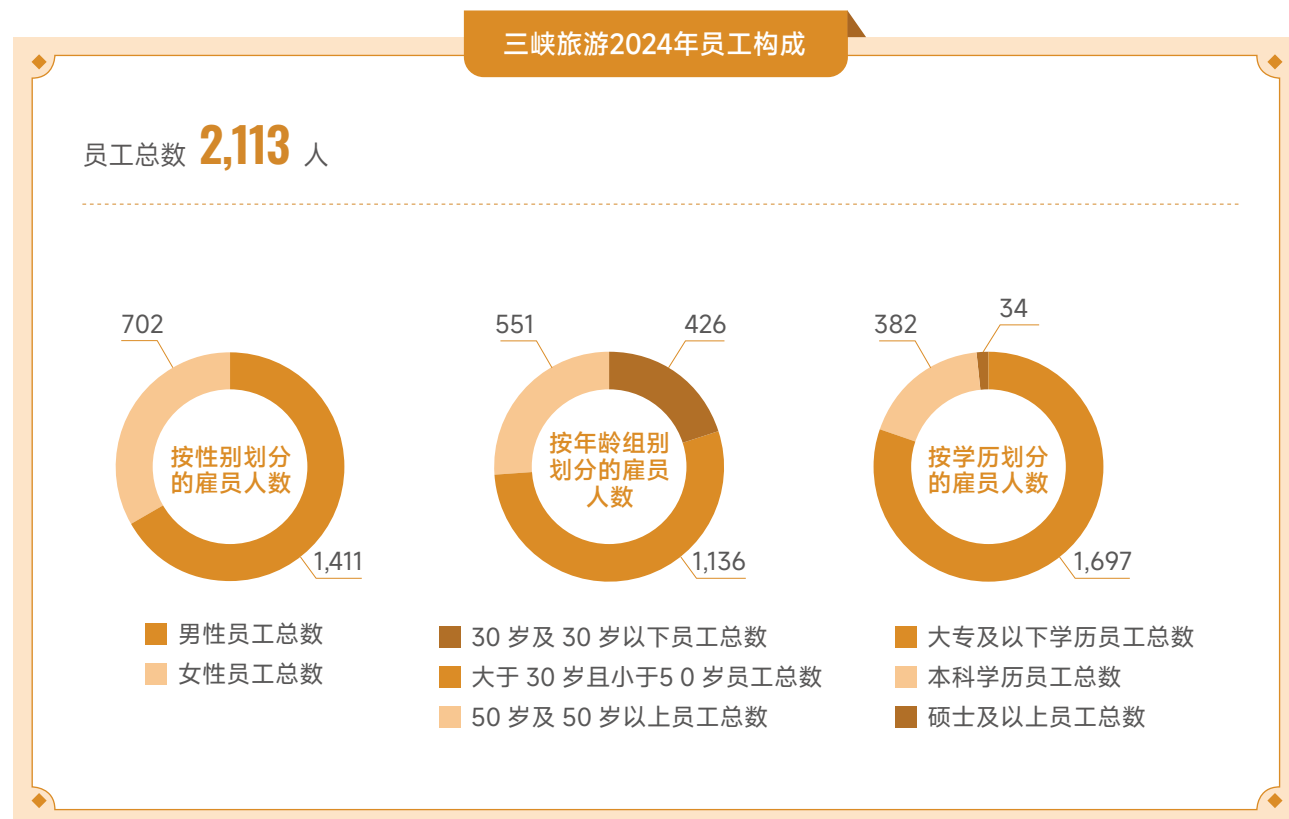
员工管理

三峡旅游始终坚持以人为本，尊重并保障员工权益，构建公平高效的人力资源体系，提供多元职业发展通道与培训支持，助力员工成长，同时关注员工福祉，优化薪酬福利体系，完善关怀机制，营造健康、安全、包容的工作环境，不断提升员工体验与归属感，推动实现职企共赢。

依法平等雇佣

三峡旅游恪守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规，坚持依法雇佣，杜绝使用非法劳工和雇佣童工，反对任何以年龄、性别、民族等因素造成的歧视行为，全面维护员工的各项合法权益。

公司制定《人力资源管理制度》《员工招录管理办法》等内部管理制度，规范用人行为，充分确保男女员工享有同工同酬、平等发展机会，与员工构建稳定、和谐的雇佣关系，建立多元平等、民主和谐的职场环境。



维护员工权益

三峡旅游为切实做好员工权益维护工作，签订了《集体劳动合同》《工资集体协商协议》《劳动安全卫生专项集体合同》，全方位保障员工劳动保护、休息休假、工资福利等方面的权益。2024年，公司劳动合同签订率100%，社会保险覆盖率100%。

公司积极维护员工民主权利，不断畅通员工沟通渠道，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权，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，确保充分倾听员工声音，切实解决职工诉求。



四届十一次职代会、表彰会暨2025年工作会

三峡旅游坚持维护女性员工的合法权益，与集团工会签订《女职工权益保护专项集体合同》，保障了女员工的劳动安全卫生条件，工资及福利待遇，孕、产、哺乳期待遇，男女平等权利。符合法律法规规定生育的女性按照《湖北省人口与计划生育条例》相关规定，除享受国家规定的产假外，增加产假60天，其配偶享受15天护理假。婚假、产假、护理假、育儿假、哺乳假视同出勤，全方位保障女职工的合法权益和特殊利益。

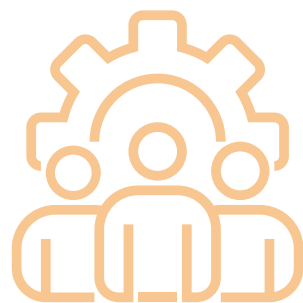
三峡旅游2024年工会工作绩效

指标	单位	2023年数值	2024年数值
工会会员人数	人	2,095	1,944
工会组织个数 (包含子公司)	个	16	16
工会满意度	%	97.65	97.27
工会诉求解决率	%	100	100

员工薪酬福利

三峡旅游建立健全公平合理的薪酬福利管理机制，制定《员工薪酬管理办法》等内部制度，并结合生产经营实际需求对薪酬管理制度实行动态调整，全面实行“基本薪酬+绩效薪酬”的总体薪酬架构，构建“1855”全员绩效考核机制，强化岗酬结合、绩酬结合、技酬结合、劳酬结合，形成责权利相结合、工效紧密挂钩的薪酬分配体系。

公司积极构建完善的员工福利体系，制定《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，在国家法定的休息休假、劳动者各项权益以外，根据公司实际情况，增加企业年金、补充医疗、员工体检、员工食堂等员工福利，提升员工归属感和安全感。



助力员工发展

三峡旅游始终视人才为企业发展的重要基石和关键动力，持续不断完善人才管理体系，积极拓展高素质人才资源，健全人才培养机制，畅通员工晋升渠道，通过制定科学有效的激励政策，充分发掘人才潜能，为员工成长与发展助力，实现企业与人才共同繁荣。

人才引进

公司高度重视人才引进，围绕产业发展需求及用才实际，聚焦“人才+产业”，完善招聘网络布局，深化校企育人机制，持续开展储备人才、生产运营人才的引才工作。2024年，公司招聘各类人才超740余人（含实习兼职），春秋两季从各大高校引进全日制一本及以上储备人才70余人，为集团发展增添了新动力。

公司积极推进校企人才供需有机联动，与武汉理工大学、华中师范大学、湖北大学等8所高校开展就业育人合作项目，充分发挥企业场景、设备资源、导师资源，增进校企产、教、学、研、用深度融合，开通“招生即招工”“入校即入企”的“直通车”培养模式，企业文化及产业知识培训前移至校园培养阶段，为多岗位、长期性的生产经营人才供给奠定了良好的基础，大大缩短员工入职后土壤适配期，截至2024年底，已有100余名订单班学生在库培养。

人才培养

公司持续建强一个培训体系、打造两个人才基地、抓好三支队伍建设、着力构建“四雁”人才培养体系，通过线上+线下、内训+外训、请进来+走出去相结合的模式，聚焦中高管、青年骨干等核心重点人才培养，持续深化“学习赋能·强企有为”内训品牌内涵。

公司着力发展多种模式并行的人才培养渠道，持续优化储备大学生“新苗”适土期培育；落实双导师、储备人才双向评价及激励机制；提升内部人才培养，拟订并印发《内训师管理办法（试行）》，组织开展内训师定级评选，激发内部师资队伍活力。

公司积极探索人才培养新思路，以长江游轮公司为试点，通过教育培训+轮岗培养+定期考核+集中送学+导师带教等方式，开展订单班及储备人才高端服务精英专项培养，探索技能人才个性化培养机制；同时开展道路客运汽车驾驶员职业技能等级评定试点，完成高级工4人、中级工12人、初级工23人共39位技能人才等级评定，探索技能人才成长新路径。

三峡旅游2024年员工培训绩效

指标	单位	2023年数值	2024年数值	
员工培训支出费用	万元	14.98	28.07	
员工平均培训时数	小时	93.50	65.20	
员工培训总次数	次	894	840	
员工培训总人次	人次	40,596	36,051	
员工培训总时数	小时	196,033	137,850	
按雇佣类型划分的平均受训时数	高级管理层平均培训时长	小时	72	70
	中层管理人员平均培训时长	小时	80	62
	基层员工平均培训时长	小时	76	52
按性别划分的平均受训时数	男性员工平均培训时数	小时	60.10	42.40
	女性员工平均培训时数	小时	33.40	22.80

激励机制

公司持续探索科学有效的人才激励政策，建立“以奋斗者为本”的人才激励机制，印发《三峡旅游集团激励突破发展保障措施》；深化经营者摸高机制，根据历史业绩动态设定经营目标值，实施经营者动态年薪激励；开展奋斗单位超额利润分享激励，树立了“业绩为王”的鲜明导向。

公司重视梯队人才成长，继续加大“公开赛马”力度，印发《员工内部竞聘管理办法》，鼓励公开竞聘上岗，畅通青年储备人才成长通道；同时对干部队伍精心选配，持续坚持“80-90-00”干部建设，全年选聘干部8人，其中80后6人，90后1人；轮岗交流干部6人，退出转非1人。

丰富员工生活

三峡旅游重视员工日常需求，鼓励员工实现工作与生活平衡，开展形式多样的文体活动，持续丰富员工业余生活，提高员工的文化素养和身体素质，从而提升内部凝聚力和向心力，赋能主业发展。

案例 新员工户外素质拓展活动

2024年6月，三峡旅游新员工户外团队素质拓展活动在知音畔岛火热开展，四支队伍，从陌生到熟悉，从互不相识到紧密合作，在交流与互动中，展现出了团队的团结一致、配合得当。在竞赛活动中，他们共同面对挑战，共同分享胜利的喜悦，共同承担失败痛苦，展现出了三旅新青年独有的风采。



新员工户外素质拓展活动

案例 创意pose大赛

2024年11月，三峡旅游面向员工开展“创意pose大赛”，在线征集员工们记录日常工作生活的创意作品，收到了员工们的积极投稿，分享自己岗位上的有趣日常，从中评选出获奖作品，活动增强了团队凝聚力，彰显了三峡旅游人的活力与风采。



部分获奖作品展示

员工关怀与帮扶

三峡旅游深切关注员工福祉，健全完善困难员工帮扶救助体系，深入了解员工及其家庭生活情况；向员工传递公司的关怀与慰问，切实做好关心员工、爱护员工、帮助员工工作，改善员工生产生活条件。2024年，公司共计帮扶76名员工，投入金额5.9万元。

公司将防暑降温、劳动保护作为维护员工权益的一项重要内容，积极开展重大活动、高温及节日期间的各项慰问工作，为基层员工送去防暑降温物品，进行防暑降温常识宣传，确保员工平安度夏。2024年7月，三峡旅游领导班子成员深入车船港站工作现场，累计慰问一线职工5,000余人次。

案例 三峡旅游广泛开展“送清凉”系列活动

2024年7月，三峡旅游领导向奋战在高温一线的广大干部职工致以亲切慰问和衷心感谢，除了为广大职工“送清凉”，还在游客中心、客运站场、出租车候车点送上西瓜、绿豆汤等解暑佳品，设置“便民服务箱”，添置藿香正气水、驱蚊花露水、清凉油等防暑物资，护航旅客的“诗与远方”。



夏日送清凉活动

案例 宜昌交运客运司机之家

2024年10月，宜昌交运客运在夷陵区设置两处司机综合服务驿站，为公交车司机、客车司机等群体提供休息充电、书籍阅读、免费网络、便携急救包、茶水等服务，同时开展党建文化、工会知识、社区建设、安全教育、道路运输政策和人员招聘政策等内容宣传，提供更加便捷、全面、舒适的服务。



夷陵鸿运·综合驿站



交运兴山公司·司机之家

案例 旅游发展事业部女职工共庆“三八”国际妇女节

2024年3月，旅游发展事业部工会专为女性员工组织开展了“踔厉奋发新时代 巾帼笃行绽芳华”团建活动，精心策划了乒乓传递、跳绳比拼、携手并进等游戏环节，并安排导游带领，结对游玩、拍照打卡，在轻松的氛围中感受春天的气息。

女性员工在此次团建既愉悦了身心，又增进了彼此之间的沟通和交流，有助于以更加昂扬向上、团结进取的状态投入工作，为实现“长江三峡旅游主导者、中国内河游轮旅游领航者”目标贡献巾帼力量。



“三八”国际妇女节团建活动

员工健康与安全

公司高度重视员工身心健康，持续加强职业健康管理，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》的相关规定，落实《从业人员心理健康管理办法》《职业健康管理办法》等内部制度，通过重点场所警示牌、职业健康培训、劳保用品定期发放等措施，切实保障员工的职业健康。



加油站职业危害告知牌

公司持续对员工进行职业健康监护，定期开展员工健康体检，预防职业病的发生；同时建立员工心理健康档案体系，通过座谈、家访等多元化沟通交流方式，实时把握员工心理状态，并及时提供咨询与专业指导，多维度保障员工的身心健康。

2024年，公司组织员工体检1,142人次，员工职业健康体检覆盖率54.05%。

公司关注生产过程中的安全防护，对员工开展系统化的安全培训，规范安全作业流程；储备应急救援知识，全方位杜绝可能发生的安全事故，并为重点岗位员工投保安全责任险，为员工提供可靠的安全保障。



案例 红十字应急救护培训

2024年1月，三峡旅游在伍家岗区卫健委的大力支持下，邀请伍家岗区红十字会到社企共建的共享职工之家服务园区开展应急救护知识普及培训，40余名园区从业人员参与本次培训。宜昌市蓝天救援队培训师从红十字运动基本知识、心肺复苏术、海姆立克法以及AED的使用等方面进行讲解并实际操作教学，切实提高了员工急救意识，掌握了急救基本技能。



红十字应急救护培训

职业健康培训绩效

指标	单位	2023年数值	2024年数值
职业健康培训总次数	次	50	44
职业健康培训总时数	小时	71	81
职业健康培训总人次	人次	2,860	1,874
职业健康体检覆盖率	%	67.69	54.05
员工职业健康投入	万元	127.17	299.21

责任采购

三峡旅游持续优化供应链管理体系，践行责任采购，通过严格的供应商准入、考核和退出机制，实行全流程安全性、稳定性的严密管理，确保供应链的可持续发展，同时推进数字化采购，着力搭建互联互通、高效协同的数字化信息平台，助力构建安全、高效的供应链生态。

供应商管理

公司持续规范供应商管理，严格遵守国家有关法律法规和集团规定，制定、修订完善《招标采购管理办法》《建设项目合作单位信用管理不良行为计分细则》等供应商管理制度，通过供应商履约评价表，严格筛选符合条件的供应商，持续优化供应商管理工作。

公司践行数字化采购，通过OA系统实现全流程数字化、标准化、制度化，不断强化招采全流程管理，将流程分解为招采申报、信息发布、结果审批3个表单，进一步提升招采流程审批效率，同时建立供应商违约行为申报、建设项目合作单位评分审批OA流程，确保供应商监督管理制度的高效落实。

供应商拥有管理体系认证情况

指标	单位	2023年	2024年
供应商拥有ISO14001环境管理体系认证比例	%	49	67
供应商拥有ISO9001质量管理体系认证比例	%	50	72
供应商拥有ISO45001职业健康安全管理体系认证比例	%	46	67

供应商沟通

公司立足于长期经营，与供应商建立良好的合作关系和畅通的沟通渠道，提升供应商产品及服务水平。在采购合同执行过程中，公司建立了供应商履约评价机制，对供应商的考核评价结果都将与供应商进行充分交流和沟通，发现问题，及时告知，并督促整改，携手与供应商伙伴一起共同成长、共商合作、共话发展、携手进步。

社会贡献

三峡旅游深切关注民生福祉，始终将履行企业社会责任视为己任，持续推动公益事业的多元化发展，为社会和谐稳定发展注入正能量，展现企业责任感。



慈善公益

公司积极组织参与各类社会公益活动，担当社会责任，彰显国有企业社会责任，为建设美好社会贡献力量。

案例 “爱心送考”车辆

2024年高考期间，三峡旅游组织了6辆“爱心送考”车辆，为626名考生提供免费接送服务，给考生营造轻松便捷的乘车环境。



高考送考

三峡旅游2024年员工志愿服务绩效

指标	单位	2023年数值	2024年数值
员工参与志愿服务总次数	次	2,261	1,806
员工参与志愿服务总时数	小时	9,214	7,525
员工参与志愿服务总人次	人次	390	301

注：2023年底，公司完成重大资产出售，员工总数减少，对应相关指标较2023年减少。

乡村振兴

公司响应国家号召，贯彻习近平总书记关于乡村振兴的重要论述和重要指示精神，立足主责主业，推进农旅融合、景村共建、就业扶持，为当地乡村综合发展与提升、区域振兴作出贡献。2024年，公司乡村振兴投入总金额0.86万元。

案例 九凤谷公司农旅融合

2024年，九凤谷公司联动弭水桥等村创新“景村共建”模式，开发“五农教育”研学旅行，接待学生1.1万人次，带动十二家农户增收过万元；提供就业岗位250个，吸纳27名在册贫困户，其中2户精准扶贫户通过开办农家乐实现脱贫。



与农家乐合作举办土鸡宴活动

截至2024年末，公司已累计向所在地弭水桥村、望佛桥村和望洲坪村缴纳服务费及租金约480余万，每年景区门票收入的2%用于补偿所在村乡村建设，村集体年增收在40万元以上。三峡九凤谷景区旅游扶贫模式入选“湖北省旅游扶贫十大案例”，《湖北宜都：文旅帮扶用真心，丑溪草木变成金》案例入选国家发展改革委全国社会领域公共服务助力脱贫攻坚典型案例，是湖北省唯一入选案例。

案例 扫雪除冰

2024年2月，宜昌市突降大雪，城区路面积雪严重，影响了人民群众的正常出行。行动是最好的“除雪剂”，客运公司员工闻雪而动，积极下沉社区，扫雪保畅，用实际行动保障居民群众安全出行。



扫雪除冰活动

案例 公益献血

2024年7月-8月，公司组织员工进行献血活动，用实际行动诠释了企业的社会责任感和无私奉献精神，为缓解夏季临床用血紧张贡献了一份力量。



员工献血活动

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》

使用说明：三峡旅游在2024年1月至2024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。

使用的GRI 1: GRI 1: 基础 2021

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	员工管理
2-8	员工之外的工作者	/
管治		
2-9	管治架构和组成	治理效能
2-10	最高管治机构的提名和遴选	治理效能
2-11	最高管治机构的主席	治理效能
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	责任管理
2-13	为管理影响的责任授权	治理效能
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	利益相关方沟通
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	公司寄语
2-18	对最高管治机构的绩效评估	责任管理
2-19	薪酬政策	治理效能
2-20	确定薪酬的程序	/
2-21	年度总薪酬比率	/

指标编号	描述	回应章节
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	清洁能源驱动，铺展绿水青山
2-23	政策承诺	/
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	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	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	员工管理
201-4	政府给予的财政补贴	/
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	乡村振兴
203-2	重大间接经济影响	乡村振兴
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	党建引领
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	党建引领

指标编号	描述	回应章节
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	/
207-2	税务治理、控制及风险管理	/
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
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	水资源管理
303-3	取水	水资源管理
303-4	排水	水资源管理
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	/

指标编号	描述	回应章节
GRI 305:排放		
305-1	直接 (范畴1) 温室气体排放	应对气候变化
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	应对气候变化
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	/
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	责任采购
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	/
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	维护员工权益
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	员工健康与安全
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	员工健康与安全
403-3	职业健康服务	员工健康与安全
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	员工健康与安全
403-5	工作者职业健康安全培训	员工健康与安全
403-6	促进工作者健康	员工健康与安全
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	员工健康与安全

指标编号	描述	回应章节
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	助力员工发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	助力员工发展
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	员工管理
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	/
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	社会贡献
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	责任采购
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	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	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	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	
		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	
		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	
		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	
		E.2.1.2废水管理与减排措施	
		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	
		E.2.2.2废气污染物排放量	
		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	
		E.2.3.2一般工业固废管理	
		E.2.3.3一般工业固废处置量	
		E.2.3.4危险废物管理	
		E.2.3.5危险废物处置量	

一级指标	二级指标	三级指标	回应章节
E.3气候变化	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	
		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	
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	
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	
		E.5.2.2物料使用管理	
		E.5.2.3能源使用与节能管理	
	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	
		E.5.4.2绿色技改和循环利用	
		E.5.4.3绿色建筑改造	
		E.5.4.4绿色办公和运营	
		E.5.4.5绿色采购与绿色供应链管理	
E.5.4.6环保公益活动			

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.5.5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	
		E.5.6.2环境领域违法违规事件	
社会范畴			
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	
		S1.1.2员工结构	
		S1.1.3避免雇佣童工或强制劳动	
	S1.2员工薪酬与福利	S1.2.1薪酬理念与政策	
		S1.2.2工作时间和休息休假	
		S1.2.3薪酬福利保障情况	
		S1.2.4员工民主管理	
	S1.3员工健康与安全	S1.3.1员工职业健康安全管理	
		S1.3.2员工安全风险防控	
		S1.3.3安全事故及工伤应对	
		S1.3.4员工关爱与帮扶	
	S1.4员工发展与培训	S1.4.1员工激励及晋升政策	
		S1.4.2员工教育与培训	
		S1.4.3员工职业规划及职位变动支持	
	S1.5员工满意度	S1.5.1员工满意度调查	
S1.5.2劳动纠纷			
S1.5.3员工流动情况			
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	
		S2.1.2质量管理	
		S2.1.3产品召回与撤回	
		S2.1.4产品或服务负面事件	
	S2.2客户服务与权益	S2.2.1客户满意度	
		S2.2.2客户投诉及处理情况	
		S2.2.3客户信息及隐私保护	

一级指标	二级指标	三级指标	回应章节
S2 产品与服务管理	S2.3创新发展	S2.3.1研发与创新管理体系	
		S2.3.2研发投入	
		S2.3.3创新成果	
		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	
		S3.2.2供应链安全保证与应急预案	
		S3.2.3重大风险与影响（供应链）	
	S4社会贡献	S4.1缴纳税费情况	S4.1.1缴纳税费情况
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	
S4.3社会公益活动		S4.3.1参与社会公益活动的政策措施	
		S4.3.2参与社会公益活动的投入及成效	
		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	
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	
		G1.1.2治理策略监督流程	
		G1.1.3治理策略批准及审核流程	
		G1.1.4党建引领	
	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	
		G1.2.3董事会、监事会和管理层的任命程序及构成	

一级指标	二级指标	三级指标	回应章节
G1 治理策略与组织架构	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	
		G2.1.2内控控制结构、机制和流程	
	G2.2廉洁建设	G2.2.1廉洁建设制度规范	
		G2.2.2廉洁建设措施成效	
G3 投资者关系管理与股东权益	G2.3公平竞争	G2.3.1公平竞争制度规范	
		G2.3.2公平竞争措施成效	
	G3.1投资者关系管理	G3.1.1投资者关系管理战略	
		G3.1.2投资者沟通	
		G3.1.3投资者关系管理部门建设	
	G3.2股东权益	G3.2.1股东（大）会情况	
		G3.2.2股东沟通情况	
G3.2.3股东知情权和参与决定权			
G4 信息披露透明度	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	
	G4.1信息披露制度	G4.1.1财务信息披露	
		G4.1.2非财务信息披露	
	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	
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	
		G5.1.2合规体系建设情况	
		G5.1.3合规审查具体流程	
	G5.2风险管理	G5.2.1风险识别与预警	
		G5.2.2风险控制与追踪	
		G5.2.3风险报告与管理	

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2024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： 工作单位：
联系电话： E-mail:

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

6.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

7.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？

注：请您在相应的“”内打“√”