

2008 携程企业公民报告

Ctrip Corporate Citizenship Report

Ctrip Corporate Citizenship Report



我们存在的价值 》》

各位朋友：

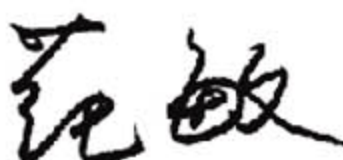
我们正处在一个急剧变革的年代。
在我们所处的行业，全新的技术和服务模式正在被大量创造出来并被迅速应用，从而推动产业升级换代，彻底改变了行业的格局。

另外一方面，人与人、企业与社会、社会与自然的关系正日益密切，一个人、一个企业都再也无法孤立地生存，他必须积极参与到社会、自然的和谐发展中去，并勇敢地承担自身的公民责任。

携程就处于变革的中心。

成为一位优秀的企业公民，是携程一直以来孜孜以求的目标。从白手起家，到今天成为中国最成功的在线旅行服务公司之一，携程已经为社会创造了巨大的财富。但是，我们存在的价值，并不局限于我们创造了多少财富，同时也包含了我们为推动行业变革和发展，为推动企业与社会、人与自然的和谐发展所作出的巨大努力。

让我们怀着这样的理想继续前进吧！

CEO 



核心业务

携程旅行网，中国领先的在线旅行服务公司，创立于1999年。总部在上海，拥有北京、广州、深圳、成都、杭州、厦门、青岛、南京、武汉、沈阳、南通11个分公司。



酒店预订

携程旅行网拥有国内领先的酒店分销平台，每月酒店预订量超过100万间夜。携程的合作酒店已超过28000家，遍布全球134个国家和地区，为客人提供极具竞争力的入住价格和全方位的预订配套服务。

机票预订

携程旅行网是中国领先的机票预订服务平台，覆盖国内外各大航空公司，每月预订量超过一百二十万张。携程在国内五十多个大中城市提供免费送票服务。同时，携程在业内首推1小时飞人通道，为会员提供电子机票极速预订服务。



核心业务

度假预订

携程旅行网的系列度假专卖店提供三千多条度假线路，覆盖海内外众多目的地，是中国领先的度假旅行服务网络，每月为超过三万人次提供度假服务。



商旅管理

携程旅行网依托完备的酒店及航空等资源网络，自主研发了企业商旅专业管理平台——携程商旅通，为国内外大中型企业提供实时动态的商旅管理服务，每年都为企业节省大量差旅开支。



核心业务

特约商户

特约商户业务是携程推出的一项增值服务，目前携程已拥有了全国性的特约商户网络，3000余家高品质的餐厅、商家为携程VIP会员提供折扣。



旅游资讯

携程旅行网是中国最权威的旅游资讯网站之一，为全世界最庞大的旅游群体提供丰富的旅游资讯。另外，携程还出版《携程走中国》等旅游丛书。

2008 年大事记

携程英文网站 全新改版上线

2008年3月19日，携程旅行网英文网站全新改版上线，全力拓展外国游客和外籍华人来华旅游市场。外国游客和外籍华人可通过携程英文网站预订酒店、机票、国内度假产品和租车服务。



携程度假体验中心 集体亮相

2008年5月，经过一年多的筹划，携程度假体验中心正式在杭州、南京、成都等各大城市的机场亮相。在携程度假体验中心，客人不但能现场预订酒店、机票，更可以上网浏览、预订精彩度假产品。携程旅行网是国内在线旅游行业中第一家推出体验中心的企业。

携程推出 商旅通智能报告

2008年7月23日，携程旅行网推出面向企业客户的携程商旅通智能报告，该智能报告将帮助携程商旅管理的客户有效管理企业商旅行为，全面科学节省差旅支出。

携程商旅通智能报告的推出标志国内商旅管理进入智能化管理时代。



携程建亚洲最大 旅游呼叫中心

2008年9月10日，携程旅行网南通信息技术大楼正式开工建设。该大楼建成后，将是携程旅行网的第二个呼叫中心，呼叫席位超过1万5千个，是亚洲旅游行业内规模最大的呼叫中心。

携程荣获 “中国最佳呼叫中心”

2008年10月16日，2008中国最佳呼叫中心“金耳唛大奖”暨亚太最佳呼叫中心评选颁奖典礼在北京隆重举行。携程旅行网荣获了2008中国最佳呼叫中心“金耳唛大奖”。

这是携程自2007年之后再度获此殊荣。



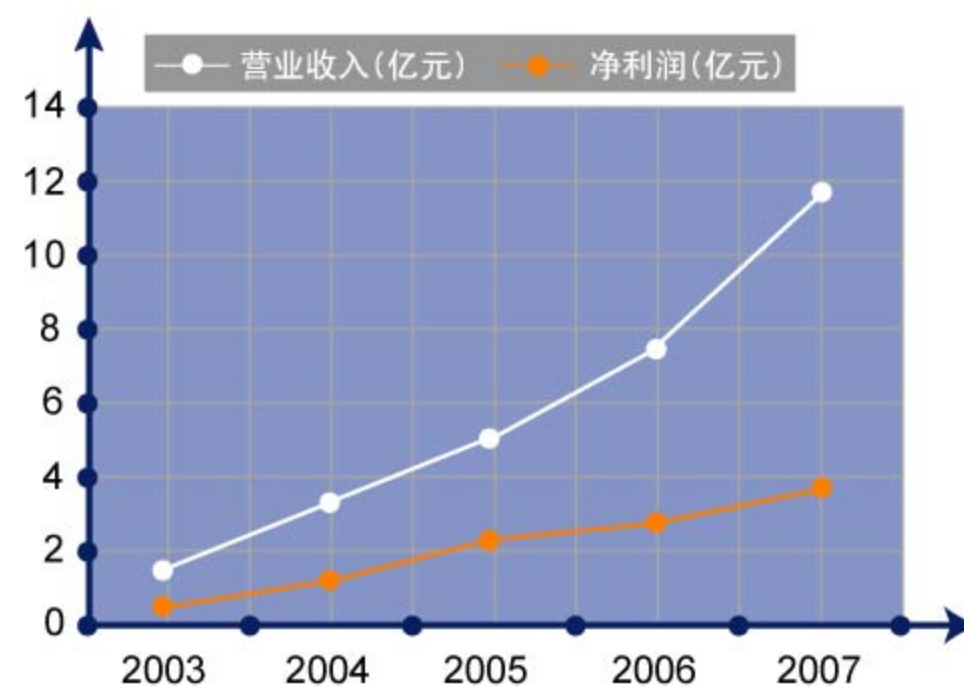
携程业绩

携程旅行网自2003年12月上市以来，每年保持50%左右的增长，数倍于中国旅游行业平均增长水平。



携程年度业绩

时 间	营业收入(亿元)	净利润(亿元)
2003年	1.73	0.53
2004年	3.35	1.33
2005年	5.24	2.24
2006年	7.80	2.40
2007年	11.99	3.98





诚信经营和公司治理

▶ 携程重视企业诚信经营，并要求公司及全体员工遵守中国和美国证券交易委员会的各项法规、政策。

携程严格执行包含了萨班斯法案在内的商业道德的最高标准，并制定了比日常商业实践或使用的法律以及相关法规、守则更高的标准，并坚持使用该规定下的高标准。

▶ 携程要求每个员工都有义务遵守携程公司所在城市、省、地区以及国家的法律。

▶ 携程执行严格的内部交易政策。每个员工都有义务执行携程2003年12月30日发布的携程内部交易政策。所有员工都有责任报告任何已知的或涉嫌违反内部交易政策规定的行为，包括任何违反本公司所执行的任何法律法规的行为。报告一个已知或涉嫌违反本规定的行为不会被认为是不忠诚的表现，而是被看作维护携程公司及其员工声誉和正直的行为。

携程的经营行为基于“平等交易”准则，任何员工不得收受回扣、给予贿赂、秘密佣金或其他好处。

温家宝总理、李克强副总理先后到携程考察工作



2008年7月6日，国务院总理温家宝在上海市委书记俞正声、市长韩正等人的陪同下，专程来到携程旅行网上海总部视察。

温总理认真听取了携程旅行网CEO范敏关于携程旅行网以及国内在线旅游业的汇报，并对携程独创的服务模式、在酒店机票预订和休闲度假业务方面取得的巨大成绩，表示了充分的肯定和赞赏。

当得知携程旅行网的业务量目前已占中国在线旅游市场一半以上的份额，温总理勉励携程早日成为世界级的旅游企业。

2008年12月12日，中共中央政治局常委，国务院副总理李克强在上海市领导陪同下，到携程上海总部考察工作。

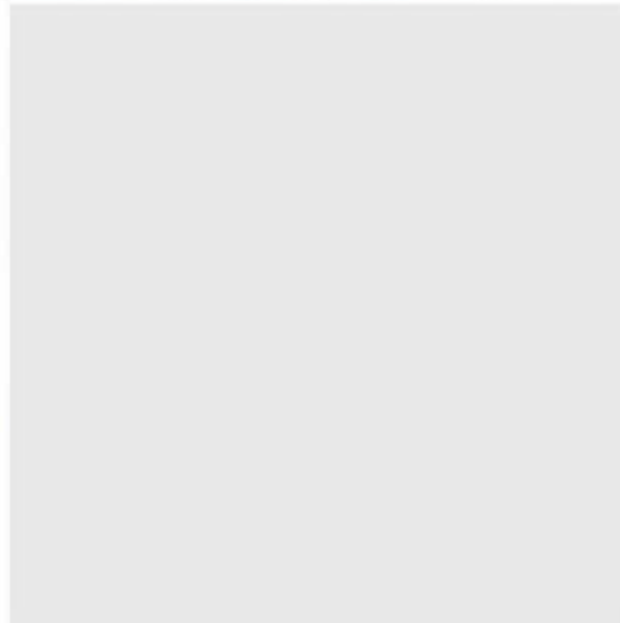
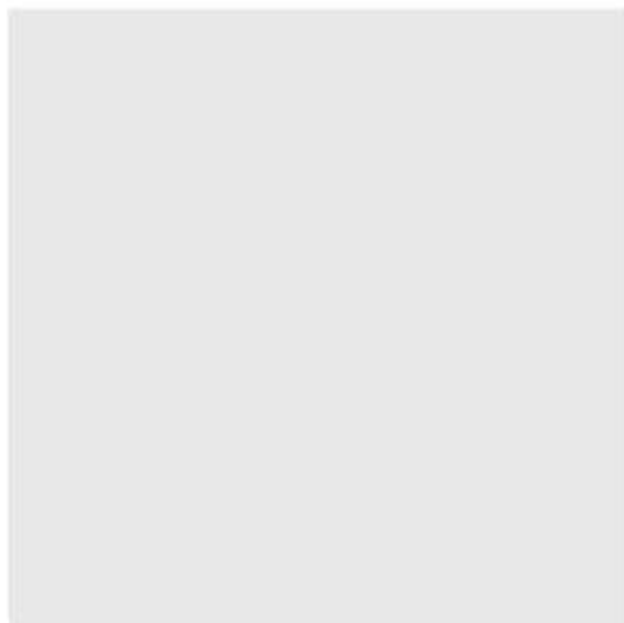
李克强副总理非常关心席卷全球的金融风暴是否对包括携程在内的中国旅游企业产生冲击。当得知，携程克服各种困难，各项业绩在金融风暴中依然保持逆市增长，他予以了充分的肯定。



携程率先提倡服务2.0，推动行业变革

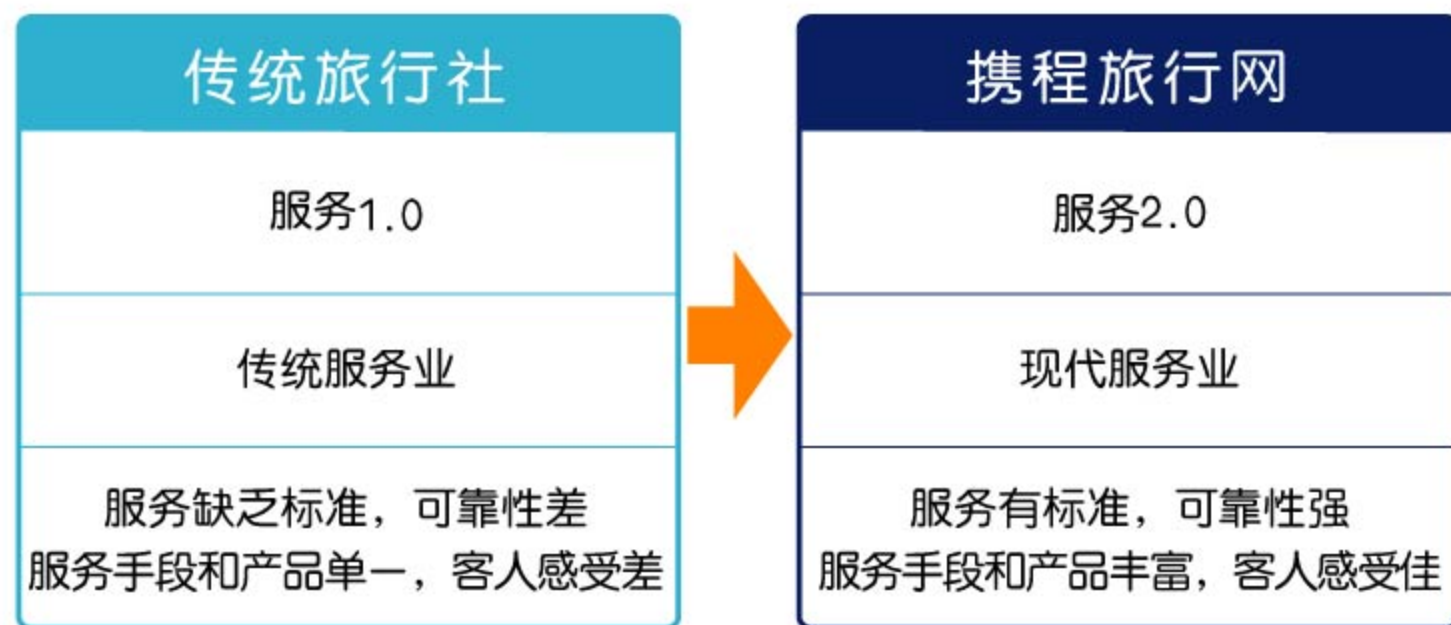
携程在中国旅游行业内第一家将互联网技术和众多先进管理理念应用到旅游业，给中国旅游业和整个服务业带来革命性的理念。

- ▶ 携程将原本应用于工业领域的6sigma理念引入公司，以制造业的思路系统性改造传统服务业，大大降低了服务差错率，减少了开支成本，全面提高了携程的服务品质。
- ▶ 携程率先将互联网技术应用到旅游业，实现了酒店预订、机票预订的电子化、集成化，使得足不出户预订机票、酒店和度假产品成为了人们出行的潮流之选。



服务2.0

携程通过大规模实践，创造了全新的服务模式——服务2.0。服务2.0的品质远远高于传统服务行业。



携程借助现代服务业的运作理念与信息技术，发展成为中国旅游业的领军企业，优异服务品质带来业绩的高速增长，携程的增长速度数倍于国内同行。

什么是服务2.0

服务2.0是以高科技为手段，在组织、功能等方面对传统服务业态进行模式创新、管理创新、内涵创新；以交互性、工具性、体验性为特点，实现大规模、可复制的个性化或标准化服务。

服务2.0与传统服务业具有革命性的传承关系，但是服务水准与以前的服务又不可同日而语。在旅游行业，携程是典型的服务2.0企业。

服务2.0实现三大创新

► 模式创新

——提供一站式便捷服务

携程提供一应俱全的旅行服务，包括机票预订、酒店预订、度假预订……

► 管理创新

——将优质服务标准化，实现大规模复制

携程在国内旅游行业第一家实行了6sigma管理，将优质旅行服务标准化，实现大规模复制。

► 内涵创新

——借力网络技术实现服务内涵创新

例如携程在国内第一家推出了酒店点评功能，深受客人欢迎。

在“实现大规模、可复制的个性化或标准化服务”的基础上，服务2.0企业和一些具备服务2.0特征的企业提供给客人的服务，表现在交互性、工具性和体验性，这三个特殊的运营特征，展示了现代服务企业与传统服务企业的不同之处。

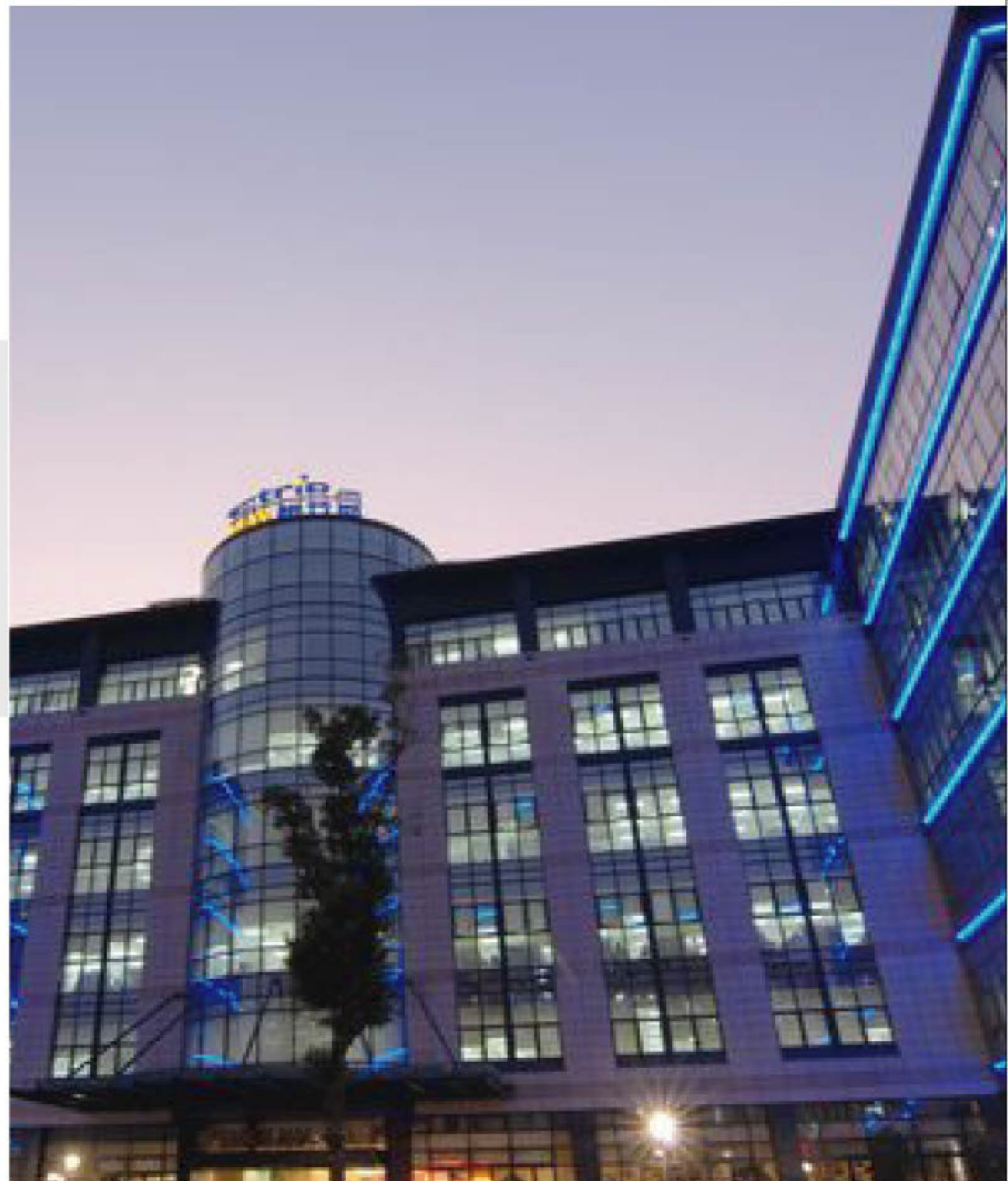
旅行方式的改变

- ▶ 携程将互联网技术大规模应用传统旅游行业，在线旅游开始在中国迅速流行。
- ▶ 携程倡导的高品质度假的概念，正在悄然改变人们的旅行生活，携程推出了“自然灾害旅游体验保障基金”，为人们的旅行上“保险”；携程在旅游行业内首创了“自由行”度假概念；携程第一家推出了“海外团队游标准”。
- ▶ 携程倡导的在线旅游方式推动了支付技术的发展。携程和招商银行合作，推出中国第一张旅行信用卡——招行携程旅行信用卡，目前发卡量已经超过了200万张；携程与中国银行合作，推出了中银携程信用卡。
- ▶ 携程还为客人提供众多意想不到的服务，例如酒店实景视频，客人可以在携程网上浏览酒店的房间、大堂和设备等，实现未住先知……



推动行业变革

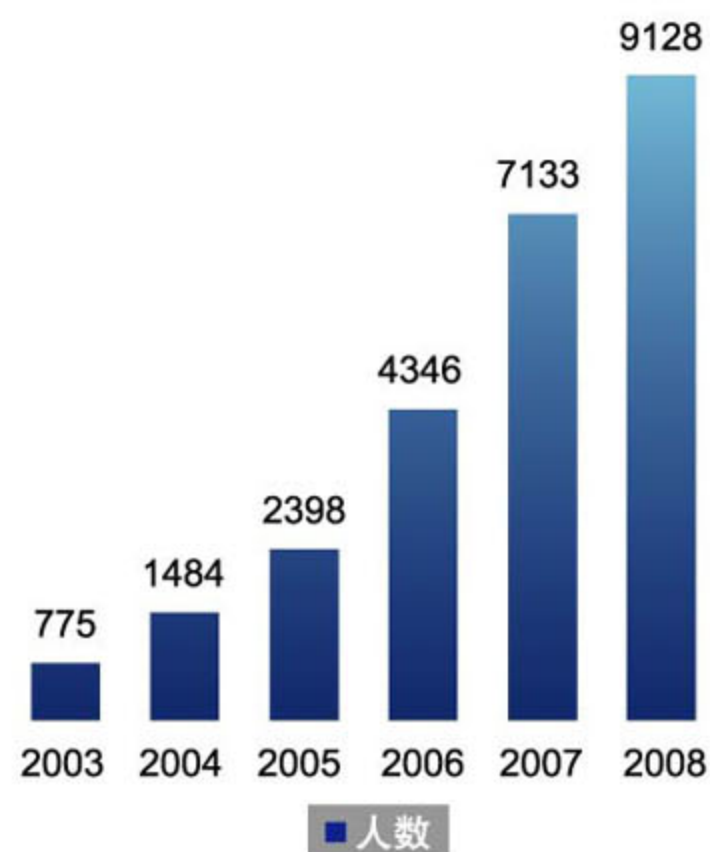
携程推动中国旅游业的信息化建设。携程将信息技术大规模引入旅游行业，建立起第一个全国性的酒店分销系统，第一家实现机票异地实时预订……携程推动中国的服务行业从传统单一、散乱无序的状态，向规模化、信息化的现代服务业转型。携程正在全面提高中国服务的整体水准。



就业推动

携程在企业高速发展、业务迅速扩张的同时，吸引着各类优秀人才，有力地促进社会就业。

携程员工人数



最佳雇主

携程先后获得中国人力资源管理年度盛典“2007中国最佳雇主企业”、由《财富》杂志中文版与华信惠悦联合评选出的“2007年度卓越雇主”。

携程为每一位员工提供了广阔的发展空间和成就自己梦想的舞台，携程通过帮助员工制定职业发展规划、实行岗位轮换等，鼓励员工不断挑战自我，寻求更好的发展。携程提倡内部晋升，并且每年投入大量的资源进行培训。

携程不鼓励员工加班。在提供带薪年假的同时，每年为员工提供度假津贴，鼓励员工通过旅游等方式来放松身心。





员工福利与保障

携程为员工提供良好的福利及薪资待遇。

携程依法为符合条件的员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险以及住房公积金。



员工业余活动

每年携程都在上海总部、北京、广州等地举行携程运动会。

携程鼓励员工组织、参加各种俱乐部，丰富他们的业余生活，公司还统一为各类员工活动提供费用支持，员工可自主安排具体活动。目前，羽毛球、篮球、足球、乒乓球俱乐部等已经发展到18个。





员工培训与成长

携程非常重视员工培训工作，并制定了众多的培训课程，为员工提供与企业共同成长的机会。

目前，携程已经开设了面向所有员工的上岗培训和岗位技能培训；面向管理人员晋级的胜任力系列课程；面向公司中层管理干部的CMBA课程；面向经理及以上管理人员的外部培训机会；面向全员开展的读书会、系列课堂等培训；面向新员工和晋升员工的特定模块培训等。

在携程，晋升制度与培训是紧密挂钩的，特别是主管及以上职级的员工，作为管理干部，公司都会有相应的培训课程：从主管到经理共三个级别，必须完成晋升到上一级的所有胜任力课程才能获得晋升；高级经理和总监如果需要获得晋升，则要完成CMBA课程。

经过统计，携程管理人员每年的人均培训时间超过30小时。

携程大学

为了给携程长远发展提供支持，2007年9月5日，携程大学正式成立，CEO范敏亲自担任大学校长。

目前携程大学下设**领导力发展学院**、**基础课程学院**、**网络学院**、**标准化课程开发中心**和**中央研究院**。

- ▶ 领导力发展学院主要面向公司经理及以上管理人员开展培训，包含面向公司全国高级经理及以上管理人员开展的系统化学习项目——CMBA(Ctrip MBA)；包含面向经理以上管理人员开设的内训和外部公开课，以及面向每年新入职经理人和新晋升经理人开展的集训项目。
- ▶ 基础课程学院围绕携程胜任力模型，面向公司中基层管理人员开设课程。
- ▶ 网络学院根据需要采购了业界知名的哈佛网课等在线课程，供公司有需要的管理人员自由学习。
- ▶ 标准化课程开发中心主要负责公司所有核心胜任力课程的整合工作，通过标准化课件的开发和传授，不但在上海公司总部形成所有讲师讲授同一门课程的一致性，而且通过标准化课程在全国分公司的推广，保证全国携程人对公司核心要求的认知统一。
- ▶ 中央研究院是携程大学教研工作的重要组成部分，主要从事携程的知识积累、知识管理以及项目研发工作。



CMBA

作为携程大学最为重要的项目，CMBA根据携程未来发展的需要，主要开设四大模块，分别是财务管理模块、领导管理模块、旅游服务营销管理模块以及服务运营管理模块。

为了使所有的课程能够服务于携程的业务，让学员学以致用，学员不但会学习外部讲师提供的最新理论和外部优秀企业的最佳实践，同时，在CMBA课程中还安排了40%左右的内部分享课程，由公司各部门的专业人士结合外部理论进行讲授。

携程首届CMBA在2007年4月正式开学，所有第一批学员经过紧张的学习，并通过项目和论文答辩，已经完成了CMBA的学业。

2008年，CMBA第二届和第三届全国班正式开始。

截至2008年11月，已经有90多名中高层管理人员参加了CMBA的学习，22名学员已经顺利经过考核毕业。

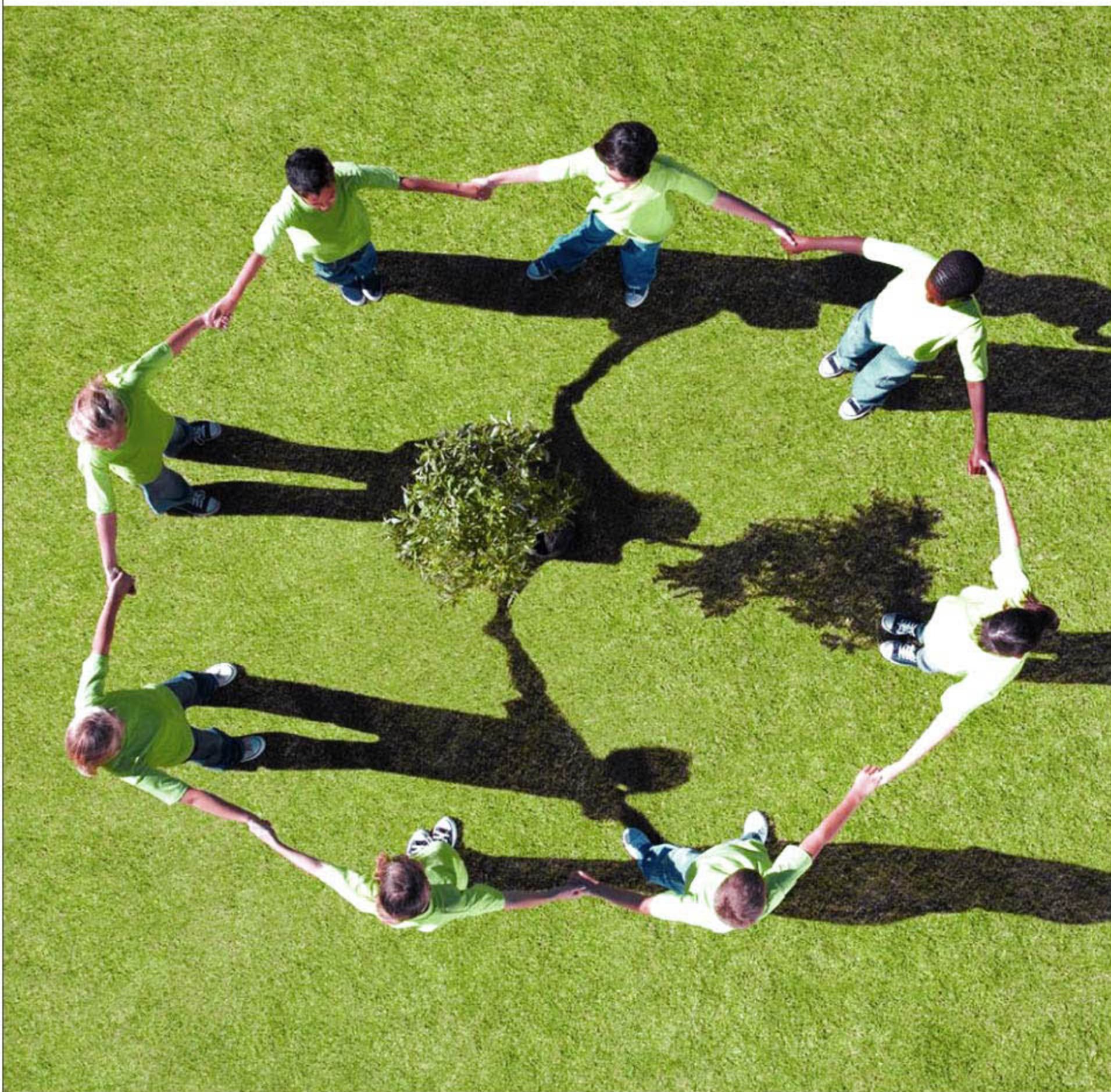
员工帮助计划(EAP)

从2008年起，携程人力资源部引进员工帮助计划(以下简称EAP)。

EAP是公司为员工设置的一套系统的、长期的援助与福利项目。携程通过与第三方专业机构合作，为员工及其直系亲属提供压力管理、职业心理健康、灾难性事件、职业生涯发展、健康生活方式、法律纠纷、婚姻情感、理财问题等方面的专业指导、培训、咨询，全面帮助员工减少个人问题带来的焦虑。

截止到2008年11月，携程EAP项目为800名员工及其直系亲属（员工的配偶和子女）提供了相关服务。





“碳补偿”

近几年来，随着二氧化碳等温室气体过量排放，全球变暖进一步加剧。

众所周知，航空产业是二氧化碳的重要来源。携程作为国内最大的机票分销平台之一，深刻地意识到自身的责任。为了减少二氧化碳排放带来的温室效应，普及环保意识，2008年9月，携程旅行网通过与知名环保组织“上海根与芽”合作，在国内旅游行业内第一家推行“碳补偿”。

携程的客人在携程旅行网上在线预订机票时，携程将根据其飞行里程，提醒客人该次航空飞行所产生的二氧化碳排放量、减少这些二氧化碳而需要种植的树木数量，并提供相应的“碳补偿”选项。客人可用其携程积分兑换树苗，为自己的旅行进行“碳补偿”。

携程将携手“上海根与芽”的学生和志愿者在2009年4月赶赴内蒙古库伦旗的植树基地，和当地居民一起进行大规模植树造林。

支持可再生能源发展

携程旅行网英文网站与著名碳排放抵消提供机构NativeEnergy开展合作，推动客户参与节能减排项目和绿色旅游计划，支持可再生能源发展。

NativeEnergy是一家知名的环境治理非盈利组织，为可再生能源项目提供第三方认证的贷款。NativeEnergy支持的可再生能源项目分布在全球。从携程英文网站链到NativeEnergy的客人捐款，将专注于在中国的可再生能源项目，包括目前在青岛开展的风力发电项目。

携程的客人可通过携程英文网站登录到NativeEnergy网站，在该网站通过公式计算出抵消其航空旅行产生的“碳足迹”所需的捐款数目，并为可再生能源项目直接捐款。

“袋袋”相传、爱心接力

白色污染已经成为社会公害。从2008年6月1日起，我国将禁止生产、销售、使用超薄塑料购物袋，并实行塑料购物袋有偿使用制度。

2008年5月底，携程旅行网在成都、杭州、厦门、青岛、南京、武汉、沈阳举行“‘袋袋’相传、爱心接力”公益活动，组织携程阳光助学金受助学生，到各大高校、商场发放免费环保布袋，呼吁人们少用塑料袋，支持环保事业。



携程阳光助学金与成长导师



2008年，携程旅行网继续在成都、杭州、厦门、青岛、南京、武汉、沈阳等7个城市的14所大学开展携程阳光助学金活动。

“携程阳光助学金”设立于2006年，是一项旨在帮助品学兼优但家境贫寒的大学生完成大学学业的大型公益项目。目前携程阳光助学金已经投入300万元人民币，资助了超过600位贫困大学生。

2008年，携程阳光助学金设立了“成长导师”制度，逾百位携程中高级管理人员担任“成长导师”，他们将各结对1到2位大学生，以他们丰富的工作经验和人生阅历言传身教，为学生的成长提供全面的帮助。

与其它助学活动不同，携程在帮助尽可能多的贫困学生的同时，还引导他们参与社会公益活动，从而促进整个社会爱心奉献的良性循环。





携程希望小学

2008年9月1日，携程旅行网捐助建设的第一所希望小学：
云南省鹤庆县辛屯镇大登“携程希望小学”正式落成。

2008年4月，为了支持希望工程，帮助云南贫困地区的孩子求学，携程旅行网通过向云南省青少年发展基金会捐款，援助建设大登“携程希望小学”。

原大登小学校舍是砖木结构，因为长期使用及受丽江地震影响，存在严重安全隐患，“携程希望小学”新教学大楼落成后，彻底解除了安全隐患，100多位小学生可以安心上学。

社区活动

多年来，携程一直积极组织员工参加各类社区活动。

2008年10月25日，30多位携程预订服务部员工及CMBA的培训学员作为志愿者，专程陪同上海青聪泉儿童智能训练中心的自闭症儿童参与秋游活动，让他们亲手参与制作蛋糕、采摘蔬菜、喂食小动物等活动。

上海青聪泉儿童智能训练中心是携程重点支持的一家公益机构。此前，包括CFO孙洁、副总裁孙茂华等人已经为“青聪泉”募捐了大量钱物。



援助地震灾区

2008年5月汶川大地震发生后，携程旅行网不但捐款100万人民币，还采取“爱心兑换”、“慈善线路”等措施吸引更多人关注、推动震后灾区恢复和重建。

震后捐助100万

汶川大地震后，携程宣布捐助100万人民币，资助地震灾区孤儿完成小学学业。

携程在四川省都江堰市向峨小学设立携程幼苗成长助学金，定向资助向峨小学有直系亲属遇难或家中房屋毁坏的小学生。今年，第一笔助学金已经送到了学生手中。

携程在四川省绵阳市平武县古城镇资助重建一所携程希望小学。

爱心兑换

携程在网站积分兑换版块上设立了“爱心专区”，呼吁会员将有效积分兑换成不同价值的爱心礼包，携程将把它们送到灾区学生的手中。共有700多套学生大礼包和文具套装送到学生手中。

慈善线路

汶川大地震对四川旅游冲击巨大。为了推动恢复四川旅游市场，重建游客对四川旅游的信心，2008年8月26日，携程旅行网与四川省旅游局、四川航空正式达成战略合作，开展“心动四川”活动，共推出了70条特惠的四川慈善线路。

本次活动受到广大旅游爱好者的热烈响应，有力地推动震后四川旅游市场恢复。



联系方式

携程旅行网公司总部

上海市福泉路99号携程网络技术大楼
(86 21)34064880

网站

想了解更多关于携程和携程企业公民建设的信息，请登录
www.ctrip.com

展望

2009年，携程旅行网将会继续在社区活动、公益助学等方面开展大量活动，同时会依靠自身的影响力推动旅游行业关注温室气体过度排放等环境问题。