



HÀNH TRÌNH LAN TỎA
bản sắc Việt

BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG |



NỘI DUNG BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NĂM 2018

THÔNG điệp CỦA LÃNH ĐẠO	2
43 NĂM ĐỒNG HÀNH CÙNG BẢN SẮC VIỆT	4
Thông tin doanh nghiệp	7
Hành trình xây dựng và phát triển	8
Cơ cấu tổ chức	12
Các lĩnh vực kinh doanh và thị trường hoạt động	16
Những con số ấn tượng	32
Giải thưởng và danh hiệu	34
SAIGONTOURIST VỚI MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG	37
Tâm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi	38
Triết lý kinh doanh	40
Văn hóa doanh nghiệp	41
01. VỀ BÁO CÁO	46
Thông tin và tổng quan báo cáo	48
Phạm vi báo cáo	49
Tham vấn các bên liên quan và xác định lĩnh vực trọng yếu	50
02. THÔNG TIN VỀ KINH TẾ	55
Tổng quan kết quả hoạt động kinh doanh	56
Hiệu quả hoạt động kinh tế - GRI 201	58
Sự hiện diện trên thị trường - GRI 202	62
Tác động kinh tế gián tiếp - GRI 203	66
Thông lệ mua sắm - GRI 204	67
03. THÔNG TIN VỀ MÔI TRƯỜNG	69
Năng lượng - GRI 302	71
Nước, nước thải và chất thải - GRI 303 & 306	73
Đa dạng sinh học - GRI 304	76
Tuân thủ về môi trường - GRI 307	77
04. THÔNG TIN VỀ XÃ HỘI	83
Việc làm - GRI 401	84
Giáo dục và đào tạo - GRI 404	88
Cộng đồng địa phương - GRI 413	94
Sức khỏe và an toàn của khách hàng - GRI 416	98
Tiếp thị và nhân hiệu - GRI 417	99
Quyền bảo mật thông tin khách hàng - GRI 418	106
05. BẢNG TUÂN THỦ THEO CÁC TIÊU CHUẨN	109
Danh mục đối chiếu với tiêu chuẩn báo cáo GRI	110



THÔNG ĐIỆP CỦA LÃNH ĐẠO



Kính gửi Quý khách hàng và các bên liên quan,

Thành lập từ ngày 1/8/1975 với tổ chức tiền thân là Công ty Du lịch Thành phố Hồ Chí Minh, trải qua 43 năm xây dựng và phát triển, Saigontourist đã có những đóng góp quan trọng trong sự nghiệp phát triển ngành du lịch cả nước. Gần nửa thế kỷ hoạt động trên thị trường du lịch, Saigontourist đã tạo nên những ảnh hưởng tích cực trong các lĩnh vực lưu trú, lữ hành, ẩm thực, giải trí, đào tạo nghiệp vụ du lịch & khách sạn...

Nhìn lại chặng đường đã đi qua, Saigontourist từng đối diện với những thách thức mang tính toàn cầu, cùng đặc thù của ngành du lịch như những biến động từ các yếu tố thiên nhiên, dịch bệnh, xung đột vũ trang, sắc tộc, hoặc khủng hoảng từ tình hình kinh tế, tài chính... Trong những giai đoạn khó khăn đó, Saigontourist luôn đưa ra những giải pháp kịp thời, linh hoạt thay đổi chiến lược kinh doanh để vượt qua khó khăn, tiếp tục phát triển.

Tiếp bước vào tương lai, trong giai đoạn 2016 - 2020, Saigontourist đặt trọng tâm phát triển vào ba trụ cột chính: Công nghệ - Thương hiệu - Phát triển bền vững, với mục tiêu trở thành một trong những thương hiệu du lịch hàng đầu khu vực, phát triển hội nhập, bền vững, hiệu quả doanh nghiệp gắn liền với giá trị văn hóa bản địa, lợi ích cộng đồng thông qua công tác quản trị, tối đa doanh thu, tối ưu lợi nhuận, tăng năng suất lao động, và nâng cao nguồn nhân lực. Saigontourist chú trọng xây dựng hệ thống công nghệ thông tin hoàn chỉnh, hiện đại, sử dụng số hóa một cách tối ưu trong hoạt động sản xuất kinh doanh, quản trị, giao dịch đối tác, khách hàng, định hướng xây dựng toàn Tổng Công ty thành một doanh nghiệp điện tử (E-business).

Ban Lãnh đạo Tổng Công ty xác định để đạt được những mục tiêu này trong ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, phát triển bền vững là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu. Chính vì vậy, chiến lược kinh doanh cũng như quản trị nội bộ của chúng tôi luôn gắn liền với các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc.

Chúng tôi luôn xem

Phát triển bền vững

là một trong những chiến lược quan trọng

của **SAIGONTOURIST**

Các chỉ đạo của Hội đồng Thành viên Tổng Công ty đối với ban điều hành Tổng Công ty và các đơn vị luôn yêu cầu bám sát mục tiêu, đảm bảo đưa phát triển bền vững vào mọi hoạt động liên quan.

Để hiện thực hóa mục tiêu và phương hướng đề ra, Saigontourist tập trung thực hiện tốt 05 chương trình và 08 nhóm giải pháp trọng tâm trong hoạt động kinh doanh, cụ thể là chương trình tái cơ cấu, sắp xếp doanh nghiệp; công nghệ quản lý tiên tiến; phát triển thương hiệu - đẩy mạnh quảng bá, tiếp thị; phát triển - nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; phát triển bền vững. Chúng tôi tin tưởng rằng với định hướng tập trung, kiên định với mục tiêu, xây dựng hệ thống và đội ngũ vững mạnh, chiến lược kinh doanh rõ ràng, Saigontourist sẽ hoạt động hiệu quả, bền vững nhằm sớm hiện thực hóa mục tiêu trở thành một trong những thương hiệu du lịch hàng đầu khu vực.

Bên cạnh việc luôn nỗ lực đem lại hiệu quả kinh tế cho doanh nghiệp, đáp ứng các nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của đối tác, khách hàng, Saigontourist cũng không quên trách nhiệm đối với xã hội, cộng đồng, góp phần nâng cao đời sống vật chất, giá trị tinh thần cho người lao động, vì ngành du lịch Việt Nam phát triển bền vững. Saigontourist luôn thể hiện rõ cam kết của mình thông qua các dự án, công trình khu nghỉ dưỡng, khách sạn, trong đó, chú trọng các dự án tại những khu vực kinh tế khó khăn và địa hình miền núi, biên giới, hải

đảo để "Xóa đói", "Xóa nghèo", tạo "Việc làm ổn định và tăng trưởng kinh tế" cho các địa phương. Ngoài ra, chúng tôi cũng có những hành động cụ thể hóa công tác ứng phó với biến đổi khí hậu, Năng lượng sạch và bền vững như thực hiện chương trình môi trường ISO 14001 hay chương trình Khách sạn Xanh...

Trong chiến lược phát triển bền vững, Saigontourist hiểu rằng chúng tôi cần dựa vào năng lực sẵn có và tình hình thực tế của đơn vị để xây dựng mục tiêu cụ thể, đề cao tính sáng tạo, bắt kịp xu hướng thị trường, triển khai bài bản công tác xây dựng, phát triển và bảo vệ thương hiệu, và luôn chủ động trong mọi tình huống. Chính sự đánh giá cao của Đảng, Nhà nước, cơ quan chủ sở hữu, cùng sự tin tưởng của đối tác, sự tin yêu của khách hàng, và sự đồng thuận của tất cả cán bộ nhân viên về màu cờ sắc áo thương hiệu Saigontourist là chất xúc tác giúp chúng tôi vững bước trên con đường phát triển, đưa con thuyền Saigontourist ngày càng vươn xa.

Trân trọng,
Thay mặt Hội đồng Thành viên
Chủ tịch Hội đồng Thành viên

Phạm Huy Bình





SAIGONTOURIST

Savour Vietnam

43
NĂM

ĐỒNG HÀNH
CÙNG **BẢN SẮC VIỆT**

THÔNG TIN DOANH NGHIỆP 🌻

HÀNH TRÌNH XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN 🌻

CƠ CẤU TỔ CHỨC 🌻

CÁC LĨNH VỰC KINH DOANH VÀ THỊ TRƯỜNG HOẠT ĐỘNG 🌻

NHỮNG CON SỐ ẤN TƯỢNG 🌻

GIẢI THƯỞNG VÀ DANH HIỆU 🌻

“
Welcome back to
SAIGONTOURIST
THE LEADING HOSPITALITY
GROUP IN VIETNAM.”
Savour Vietnam, enjoy your life.



THÔNG TIN DOANH NGHIỆP

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN – TNHH MỘT THÀNH VIÊN
Saigontourist Holding Company (SAIGONTOURIST)



Địa chỉ: 23 Lê Lợi, phường Bến Nghé,
quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam



Điện thoại: (028) 3822 5887



Fax: (028) 3829 1026



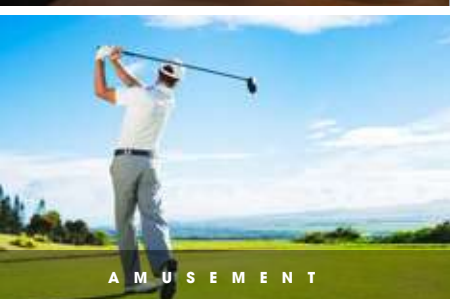
Email: info@saigontourist.com.vn



Website: www.saigontourist.com.vn



Giấy ĐKKD: 0300625210



SAIGONTOURIST Holding Company

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN: 23 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LƯU TRÚ | LỮ HÀNH | ẨM THỰC | GIẢI TRÍ | ĐÀO TẠO

HÀNH TRÌNH XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN



Tiền thân của Saigontourist là Công ty Du lịch thành phố Hồ Chí Minh, được hình thành và hoạt động từ ngày 01/8/1975, là công ty du lịch đầu tiên của Thành phố được phép hoạt động, tiếp quản và quản lý một số khách sạn như Caravelle, Continental, Majestic, Rex, Palace... tạo dựng những nền tảng ban đầu khá vững chắc cho sự phát triển của thương hiệu Saigontourist các thời kỳ sau. Trong bối cảnh lịch sử khó khăn thời bấy giờ, sự phát triển không ngừng của Saigontourist trong giai đoạn này là nỗ lực vượt bậc.

Saigontourist bắt đầu giai đoạn đầu tư xây dựng một số khách sạn, khu nghỉ dưỡng với quy mô vừa và lớn tại thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh thành trong cả nước, Việt Nam bắt đầu thực hiện đường lối đổi mới, thu hút đầu tư nước ngoài, Saigontourist là doanh nghiệp tiên phong liên doanh với đối tác quốc tế đầu tư khách sạn New World theo tiêu chuẩn 5 sao tại thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày 15/9/1989, Saigontourist thành lập Trường sơ cấp nghiệp vụ Du lịch và Khách sạn; đến năm 1996, được nâng cấp thành Trường Trung học Nghiệp vụ Du lịch & Khách sạn; và đến năm 2009, được đổi tên thành Trường Trung cấp Du lịch và Khách sạn Saigontourist - Saigontourist Hospitality College (STHC)

Ngày 27/8/1992, Thủ tướng Chính phủ đã ký quyết định cho phép thành lập công ty Truyền hình cáp Saigontourist (SCTV). SCTV là doanh nghiệp 100% vốn Nhà nước trên cơ sở liên doanh giữa Đài Truyền hình Việt Nam (VTV) và Saigontourist.

Ngày 30/3/1999, Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn chính thức thành lập và được Thủ tướng Chính phủ xếp loại doanh nghiệp hạng đặc biệt. với chiến lược mở rộng quy mô, xây dựng, phát triển thương hiệu Saigontourist thông qua chương trình "Tiếp thị - Chất lượng - Hiệu quả", chú trọng áp dụng kịp thời các công nghệ quản lý, điều hành đã góp phần đưa Saigontourist đi dần vào ổn định và không ngừng phát triển, thương hiệu Saigontourist tiếp tục phủ khắp các địa bàn du lịch trong nước và quảng bá hiệu quả hình ảnh tại các thị trường quốc tế trọng điểm.

Saigontourist được Ủy ban Nhân dân thành phố Hồ Chí Minh giao chủ trì thực hiện lễ hội Tết từ năm 2004, với các sự kiện Đường hoa Nguyễn Huệ, Lễ hội bánh tét, pháo hoa giao thừa... đáp ứng mong đợi của mọi tầng lớp nhân dân và du khách về một lễ hội Tết đậm đà bản sắc dân tộc, tràn đầy hứng khởi, vui tươi, ấm áp, nghĩa tình.





2005

Ngày 18/4/2005 Thủ tướng Chính phủ phê duyệt mô hình Công ty mẹ - Công ty con, là tiền đề để Saigontourist cấu trúc mô hình hoạt động sản xuất kinh doanh, mở rộng đầu tư cả chiều rộng và chiều sâu. Giai đoạn này, bên cạnh những thuận lợi, ngành du lịch chịu áp lực nặng nề từ đại dịch SARS tác động từ năm 2003, dịch cúm gia cầm 2005, khủng hoảng tài chính kinh tế toàn cầu từ năm 2008...

Trong bối cảnh đó, được sự quan tâm và chỉ đạo sâu sát của Thành Ủy, Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch, sự giúp đỡ của các Bộ ngành Trung ương và các Sở ban ngành thành phố, Saigontourist thông qua các chương trình "Thương hiệu - Chất lượng - Hiệu quả - Hội nhập", "Thương hiệu - Hội nhập - Phát triển" đã nỗ lực triển khai tổ chức thực hiện đồng bộ nhiều chương trình, giải pháp, biện pháp cụ thể nên đã đạt được hiệu quả kinh tế cao.



2012

Saigontourist đầu tư và đưa vào khai thác khoảng 30 công trình khách sạn, khu nghỉ dưỡng, trung tâm hội chợ triển lãm, khu vui chơi giải trí, chi nhánh lữ hành tại thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh, thành phố, góp phần rất quan trọng trong việc phát triển thương hiệu Saigontourist, tăng hiệu quả, góp phần đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ, hội nhập quốc tế của Saigontourist nói riêng và du lịch Việt Nam nói chung.



2013

Năm 2013: Tháng 5/2013, Saigontourist đã được Chủ tịch nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam trao tặng danh hiệu Anh hùng Lao động đây là phần thưởng cao quý được Đảng và Nhà nước phong tặng cho thành tích xuất sắc của Saigontourist trong thời gian qua, đặc biệt giai đoạn 2002 - 2012.



2014
ĐẾN NAY

Ngày 20/5/2014 Saigontourist chính thức công bố Bộ nhận diện thương hiệu mới, mở ra bước ngoặt trong lịch sử xây dựng và phát triển thương hiệu Saigontourist; đây là lần thứ ba Saigontourist thay đổi nhận diện thương hiệu, sau giai đoạn 1975-1998 và 1999-2013. Cũng trong giai đoạn này, Saigontourist và các đơn vị thành viên đặc biệt chú trọng đầu tư mạnh vào lĩnh vực công nghệ kinh doanh Khách sạn - Lữ hành - Nhà hàng - Vui chơi giải trí, theo đuổi mô hình Du lịch thông minh thông qua việc hợp tác với các đối tác lớn trong và ngoài nước hoàn thành và đưa vào khai thác các phần mềm: Quản lý nhân sự, Kế toán, Kinh doanh trực tuyến, Khách hàng thân thiết..., và đưa vào ứng dụng Bộ Quy trình quản lý Khách sạn 5 sao tiêu chuẩn Saigontourist, phát triển bền vững thông qua chương trình "Công nghệ - Thương hiệu - Phát triển bền vững", "Tối đa doanh thu - Tối ưu lợi nhuận".

Saigontourist đã có những bước chuyển mình mạnh mẽ và bền vững qua 43 năm hình thành và phát triển, tạo lập những thành tựu song hành cùng tiến trình phát triển và lớn mạnh của du lịch thành phố Hồ Chí Minh và Việt Nam, đến nay Saigontourist đã trở thành doanh nghiệp hàng đầu của ngành du lịch Việt Nam hoạt động trong các lĩnh vực chính: Lưu trú - Lữ hành - Ẩm thực - Giải trí - Đào tạo, hàng năm, Saigontourist đón tiếp và phục vụ khoảng 2 triệu lượt khách, góp phần trong công cuộc thúc đẩy sự phát triển của du lịch Việt Nam cùng các ngành kinh tế khác.



SƠ ĐỒ TỔ CHỨC HỆ THỐNG CÁC ĐƠN VỊ TỔNG CÔNG TY

TỔNG CÔNG TY (CÔNG TY MẸ)

- | | |
|--|--|
| 1. Khối văn phòng Tổng Công ty | 10. Khách sạn Đồng Khánh (Dong Khanh Hotel) |
| 2. Khách sạn Bến Thành (Rex Hotel Saigon) | 11. Trường Trung cấp Du lịch & khách sạn Saigontourist (Saigontourist Hospitality College) |
| 3. Khách sạn Cửu Long (Hotel Majestic Saigon) | 12. Làng Du lịch Bình Quới (Binh Quoi Tourist Village) |
| 4. Khách sạn Đồng Khởi (Grand Hotel Saigon) | 13. Chi nhánh Saigontourist tại Côn Đảo (Saigontourist branch in Con Dao) |
| 5. Khách sạn Hoàn Cầu (Hotel Continental Saigon) | 14. Chi nhánh Saigontourist tại Móng Cái (Saigontourist branch in Mong Cai) |
| 6. Khách sạn Kim Đô (Royal Hotel Saigon) | |
| 7. Khách sạn Đệ Nhất (First Hotel) | |
| 8. Khách sạn Oscar Sài Gòn (Oscar Saigon Hotel) | |
| 9. Khách sạn Thiên Hồng (Arc-En-Ciel Hotels group) | |

ĐẦU TƯ VÀO CÁC DOANH NGHIỆP KHÁC

CÁC CÔNG TY CON

Công ty có vốn góp, quyền chi phối

1. Công ty TNHH Sài Gòn Bản Giốc
2. Công ty CP Sài Gòn Ba Bể
3. Công ty CP Du lịch Sài Gòn Phú Yên
4. Công ty CP Du lịch DV TM Phú Thọ
5. Công ty CP Du lịch Sài Gòn Đông Hà
6. Công ty CP Du lịch Sài Gòn Ninh Chữ
7. Công ty CP Du lịch khách sạn Sài Gòn Hạ Long
8. Công ty CP Du lịch Đắc Lắc

Công ty TNHH MTV

1. Chi nhánh lữ hành Saigontourist TP. HCM
2. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Hà Nội
3. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Quảng Ninh
4. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Hải Phòng
5. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Huế
6. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Đà Nẵng
7. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Nha Trang
8. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Buôn Mê Thuột
9. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Vũng Tàu
10. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Đồng Nai
11. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Bình Dương
12. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Cần Thơ
13. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Long An
14. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Tiền Giang
15. Chi nhánh lữ hành Saigontourist An Giang
16. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Rạch Giá
17. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Bến Tre
18. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Quy Nhơn

CÁC CÔNG TY LIÊN KẾT

Công ty liên doanh nước ngoài tại Việt Nam

1. Công ty LD KS Chains Caravelle
2. Công ty Phát triển nhà Đại An - Saigontourist
3. Công ty LD KS Saigon Inn (New World)
4. Công ty LD TNHH Hoa Việt
5. Công ty LD TNHH Đại Dương
6. Công ty LD Hội chợ & Triển lãm Sài Gòn

Công ty TNHH hai thành viên trở lên

1. Công ty TNHH Sài Gòn Morin Huế
2. Công ty TNHH TMDV Sài Gòn Cần Thơ
3. Công ty Truyền hình Cáp Saigontourist

Ngân hàng - Quỹ đầu tư - Công ty cổ phần

(đang thoái vốn: 5 đơn vị)

1. NH TMCP Sài Gòn Công thương
2. Quỹ đầu tư BIDV
3. Công ty CP HK Jetstar Pacific Airlines
4. Công ty CP Địa ốc Eximland
5. Công ty CP Sài Gòn - Cam Ranh

Ngân hàng - Quỹ đầu tư - Công ty cổ phần

1. Công ty CP Sài Gòn Kim Liên
2. Công ty CP Sài Gòn Quảng Bình
3. Công ty CP KS Sài Gòn Tourane
4. Công ty CP Du lịch Sài Gòn Quy Nhơn
5. Công ty CP Sài Gòn Sông Cầu
6. Công ty CP Du lịch Sài Gòn Đà Lạt
7. Công ty CP Yasaka Sài Gòn Nha Trang
8. Công ty CP Du lịch khách sạn Sài Gòn Mũi Né
9. Công ty CP Du lịch Sài Gòn Bình Châu
10. Công ty CP Du lịch Sài Gòn Vĩnh Long
11. Công ty CP Sài Gòn Phú Quốc
12. Công ty CP Sài Gòn Sovico Phú Quốc
13. Công ty CP Sài Gòn Rạch Giá
14. Công ty CP Sài Gòn Quê Hương
15. Công ty CP Phát triển A&B
16. Công ty CP Đầu tư Y tế Sài Gòn
17. Công ty CP Đầu tư Thương mại Saigontourist
18. Công ty CP Cao su TP. HCM
19. Công ty CP Đầu tư Sài Gòn An Phát
20. Công ty CP KSDL Tháng Mười

Đầu tư dài hạn khác

1. Công ty CP Khách sạn Sài Gòn
2. Công ty CP DVDL Mekong
3. Công ty CP KS Bông Sen
4. Công ty CP KS Quê Hương
5. Công ty CP DL Tân Định Fiditourist
6. Công ty CP DVDL Chợ Lớn
7. Công ty CP KS Du lịch Thanh Bình
8. Công ty CP DVDL Phú Thọ
9. Công ty CP DVDL Thủ Đức



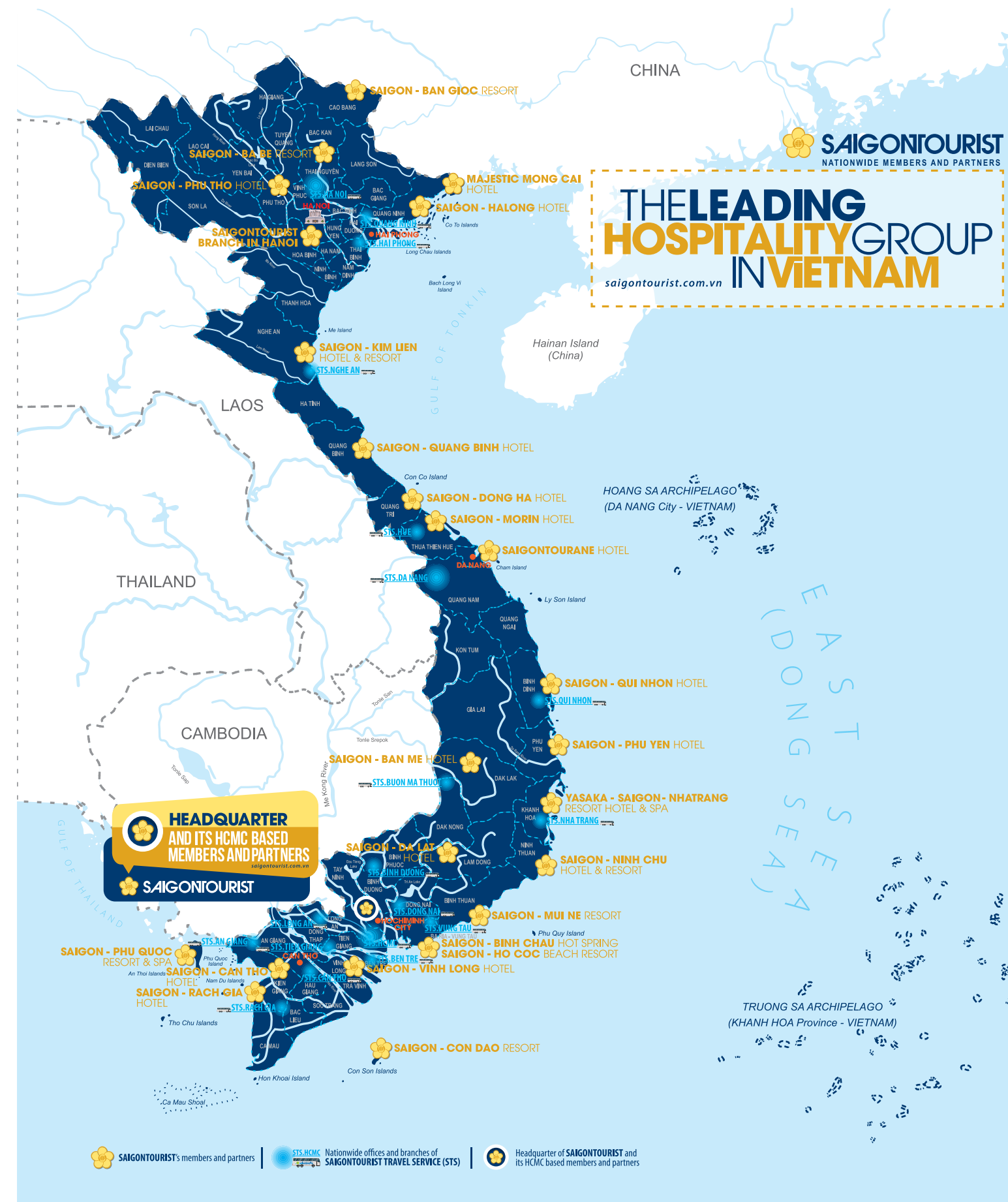
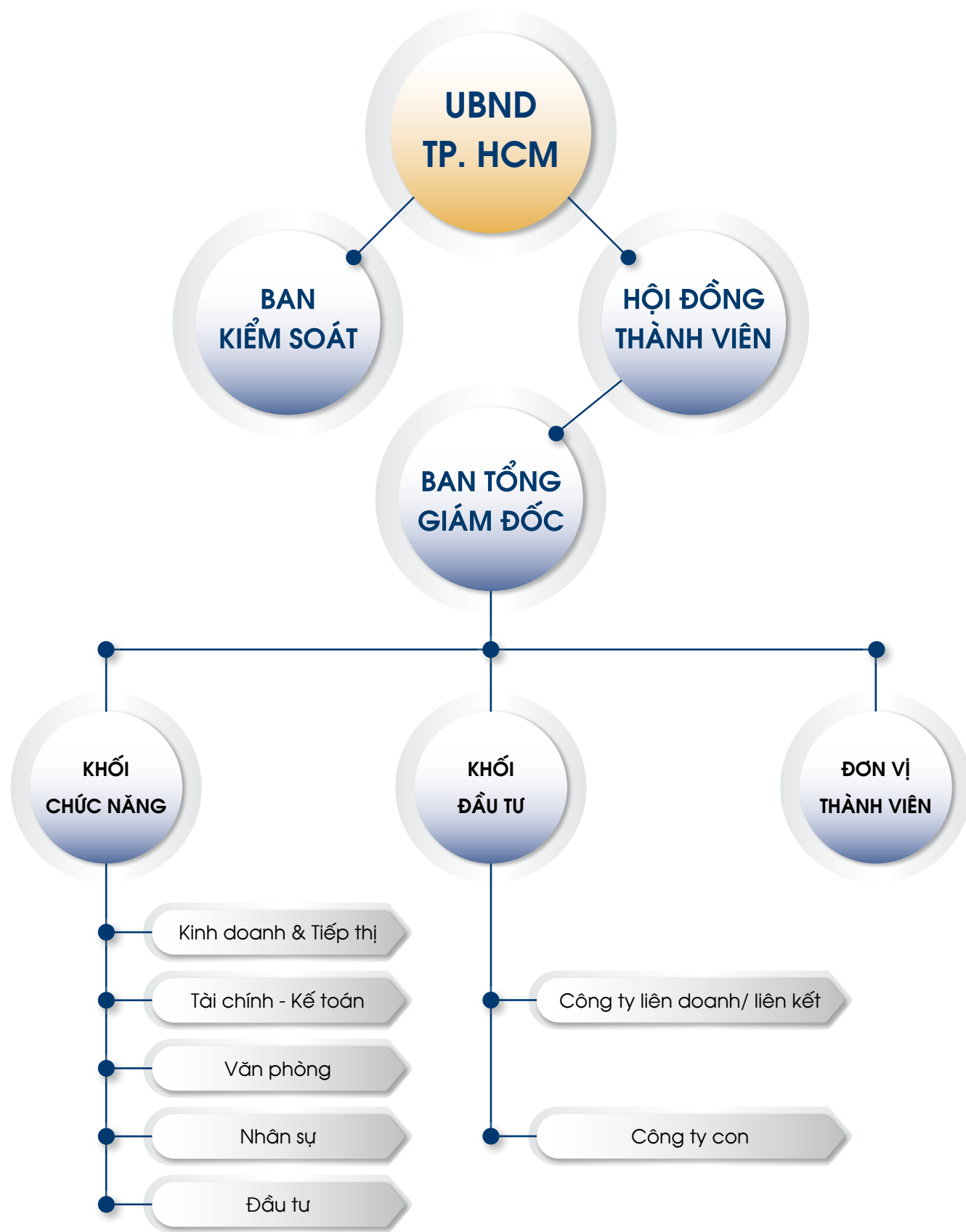
SAIGONTOURIST
Tận hưởng bản sắc Việt

SAIGONTOURIST Holding Company

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN: 23 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LƯU TRÚ | LỮ HÀNH | ẨM THỰC | GIẢI TRÍ | ĐÀO TẠO

SƠ ĐỒ TỔ CHỨC NHÂN SỰ TỔNG CÔNG TY



CÁC LĨNH VỰC KINH DOANH VÀ THỊ TRƯỜNG HOẠT ĐỘNG



Là thành viên của nhiều tổ chức du lịch uy tín trong nước và quốc tế, Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn - TNHH Một thành viên (gọi tắt là Saigontourist) đã và đang gây dựng được vị thế, tầm ảnh hưởng cùng phạm vi hoạt động rộng khắp trong và ngoài nước. Saigontourist khẳng định vị thế của mình tại không chỉ thị trường du lịch Việt Nam mà còn trở thành thành viên chính thức của nhiều tổ chức du lịch có uy tín trong khu vực và trên thế giới như Hiệp hội Du lịch Châu Á - Thái Bình Dương (PATA), Hiệp hội Du lịch Nhật Bản (JATA), Hiệp hội Du lịch Hoa Kỳ (USTOA),...

Hoạt động kinh doanh của Saigontourist bao gồm 05 lĩnh vực cốt lõi: Lưu trú, Lữ hành, Ẩm thực, Giải trí và Đào tạo.

🌐 LĨNH VỰC LƯU TRÚ

Saigontourist hiện đang sở hữu và quản lý 50 khách sạn và khu nghỉ dưỡng trải dài trên ba miền Bắc - Trung - Nam, trong đó có 07 khách sạn tiêu chuẩn 5 sao quốc tế, 22 khách sạn tiêu chuẩn 4 sao, và 21 khách sạn tiêu chuẩn 3 sao và 2 sao. Điểm đặc biệt của hệ thống khách sạn và khu nghỉ dưỡng sở hữu bởi Saigontourist được biết đến như một nhân chứng lịch sử gắn liền với nhiều câu chuyện độc đáo, các cột mốc lịch sử cũng như quá trình phát triển kinh tế - xã hội của đất nước như Khách sạn Continental, Saigon Morin, Majestic, Grand, Rex, Caravelle, và New World.

Khách sạn Continental Saigon, niềm tự hào của người dân thành phố Hồ Chí Minh, được xây dựng từ năm 1880. Tên tuổi Continental Saigon gắn liền với dòng chảy lịch sử hình thành và phát triển thành phố, trải qua hơn 1 thế kỷ, nơi đây vẫn là một điểm nhấn trong quần thể kiến trúc của khu vực trung tâm, gìn giữ trọn vẹn được vẻ uy nghi cổ kính thuở ban đầu.

Khách sạn Continental Saigon được ra đời trước và cùng thời nhiều công trình nổi tiếng trên thế giới như Khải Hoàn Môn, Đồng hồ Big Ben, Nhà Trắng, hay Tháp Eiffel, từ khung cửa, cột nhà, mái vòm với gam màu trắng chủ đạo đều mang tới hơi thở đậm chất Pháp cổ điển cho toàn thể kiến trúc của khách sạn.

Nhìn ra khoảng sân vườn xinh đẹp và lãng mạn giữa khách sạn, khách hàng có những trải nghiệm thú vị khi dùng bữa sáng ngoài trời, uống cà phê, thưởng thức trà chiều cũng như có thể sử dụng để làm không gian cho một tiệc cưới kiểu Pháp giữa lòng Sài thành.

Khách sạn Majestic Saigon được xây dựng vào năm 1925, với lối kiến trúc đặc biệt và vị trí độc đáo nằm bên cạnh dòng sông Sài Gòn ngay trên con đường Đồng Khởi, Majestic Saigon cùng với Sofitel Metropole Hà Nội là hai khách sạn duy nhất của Việt Nam được xếp vào chuỗi những khách sạn cổ "Huyền Thoại Đồng Dương".

Được xây dựng từ năm 1930, khách sạn Grand Saigon được biết đến bởi vẻ đẹp đi cùng năm tháng với dáng dấp một tòa lâu đài cổ của Pháp, vẫn luôn là điểm đến cho khách doanh nhân cũng như là lựa chọn hoàn hảo cho kỳ nghỉ của du khách.

Dừng chân tại khách sạn Grand Saigon, hành trình khám phá ẩm thực của du khách trở



thành một trải nghiệm khó quên với chất lượng món ăn 5 sao được khéo léo lồng ghép những tinh hoa ẩm thực của Việt Nam vốn ngày càng được ưa chuộng toàn thế giới.

Tọa lạc trên đường Nguyễn Huệ - khu phố thương mại sầm uất bậc nhất tại thành phố Hồ Chí Minh, khách sạn Rex Sài Gòn luôn là điểm thu hút hàng nghìn lượt du khách khi đặt chân tới nơi đây. Không chỉ hội tụ nhiều yếu tố thuận lợi về mặt di chuyển, Rex Hotel Saigon cách không xa các điểm văn hóa - du lịch, thương mại nổi tiếng như: Tòa nhà Ủy ban Nhân dân Thành phố, Nhà hát Thành phố, Dinh Thống Nhất, Nhà thờ Đức Bà, Chợ Bến Thành, Vincom Center...



SAIGONTOURIST
Tận hưởng bản sắc Việt

SAIGONTOURIST Holding Company

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN: 23 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LƯU TRÚ | LỮ HÀNH | ẨM THỰC | GIẢI TRÍ | ĐÀO TẠO

2018

- * Đón 2.920 triệu lượt khách
- * Tăng 14,7% so với 2017
- * Vượt kế hoạch 0,7%

MỘT SỐ THÀNH TỰU ĐẠT ĐƯỢC TRONG LĨNH VỰC KHÁCH SẠN



TOP 15 KHÁCH SẠN 5 SAO
HÀNG ĐẦU VIỆT NAM

Khách sạn Rex

TOP 15 KHÁCH SẠN 4 SAO
HÀNG ĐẦU VIỆT NAM

Khách sạn Sài Gòn - Hạ Long



GIẢI THƯỞNG
KHÁCH SẠN XANH 2016 - 2018

Khách sạn Caravelle Sài Gòn



CHỨNG NHẬN XUẤT SẮC
- GIẢI THƯỞNG HALL OF FAME

Khách sạn Caravelle Sài Gòn



GIẢI THƯỞNG
TRAVELER'S CHOICE

Khách sạn Caravelle Sài Gòn



SAIGONTOURIST Holding Company

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN: 23 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LƯU TRÚ | LỮ HÀNH | ĂM THỰC | GIẢI TRÍ | ĐÀO TẠO

+ 1,2 triệu

Lượt khách du lịch trong nước và quốc tế

475 nghìn

Lượt khách và thuyền viên

+ 120

Chuyến tàu từ các hãng tàu nổi tiếng

LĨNH VỰC LỮ HÀNH

Công ty TNHH MTV Dịch vụ Lữ hành Saigontourist (gọi tắt Lữ hành Saigontourist) là một đơn vị thành viên trong hệ thống Saigontourist, hiện là đơn vị lữ hành hàng đầu và duy nhất tại Việt Nam kinh doanh hiệu quả trên cả 3 lĩnh vực du lịch quốc tế, du lịch nước ngoài, du lịch trong nước. Lữ hành Saigontourist có trụ sở chính tại TP.HCM và 18 chi nhánh trải dài khắp Việt Nam.



Các thành tựu nổi bật của Lữ hành Saigontourist:

1 Là doanh nghiệp lữ hành duy nhất được bình chọn danh hiệu "Thương hiệu Quốc gia" của Chính phủ Việt Nam liên tục từ năm 2008 đến nay.

2 Đứng đầu các Giải thưởng Du lịch Việt Nam năm 2018 về kinh doanh Lữ hành Quốc tế và Lữ hành Nội địa do Tổng Cục Du lịch và Hiệp hội Du lịch xét duyệt, công bố.

3 Đạt giải thưởng "Công ty Lữ hành tốt nhất" của báo Sài Gòn Tiếp Thị từ năm 2001 đến nay.

4 Được Sở Văn hóa, Thể thao & Du lịch TP.HCM bình chọn và công nhận đứng đầu Top 10 Doanh nghiệp Lữ hành quốc tế, Lữ hành nội địa và Lữ hành nước ngoài hàng đầu tại TP.HCM từ năm 2010 đến nay.

5 Đạt giải thưởng "Doanh nghiệp Sài Gòn tiêu biểu" từ năm 2008 đến nay.

6 Được bình chọn giải thưởng "Tourism Alliance Awards (TAA) - Nhà điều hành tour du lịch quốc tế tiêu biểu nhất" từ năm 2009 đến nay.



7 Được xét tặng giải thưởng "Sao Vàng Đất Việt - Top 100 Doanh nghiệp hàng đầu Việt Nam" liên tục từ năm 2007 đến nay.

8 Giải thưởng Du lịch TP.HCM với 4 hạng mục do Sở Du lịch TP.HCM cấp: "Giải thưởng Lữ hành nội địa hàng đầu TP.HCM", "Giải thưởng Lữ hành Outbound hàng đầu TP.HCM", "Giải thưởng Lữ hành Inbound hàng đầu TP.HCM" và "Giải thưởng Doanh nghiệp vận chuyển đường bộ hàng đầu TP.HCM", đây là lần thứ 9 liên tiếp Lữ hành Saigontourist đạt giải thưởng uy tín này kể từ năm 2010.

9 Giải thưởng "Thương hiệu Việt yêu thích nhất" do Báo Sài Gòn Giải Phóng trao tặng gồm các hạng mục: "Thương hiệu dẫn đầu - TOP các công ty du lịch được bình chọn nhiều nhất", "Thương hiệu du lịch Việt được yêu thích nhất", giải "Chất lượng dịch vụ uy tín" và giải "Thương hiệu Vàng".

10 Cùng các giải thưởng Du lịch năm 2018, gồm: Công ty Lữ hành Quốc tế đưa khách ra nước ngoài hàng đầu, đón khách Mỹ, Pháp, Anh, Đức, Đông Nam Á, Trung Quốc nhiều nhất; Công ty có khách đặt tour trực tuyến nhiều nhất; Giải thưởng cá

nhân, doanh nghiệp du lịch có những đóng góp tích cực cho hoạt động vì cộng đồng; Giải thưởng Giám đốc doanh nghiệp lữ hành tiêu biểu; Giải thưởng Hướng dẫn viên tiêu biểu...

Sau một chặng đường 18 năm bền bỉ và nỗ lực, các giải thưởng trên là thành quả cũng như sự khẳng định vị thế, uy tín thương hiệu của Lữ hành Saigontourist tại thị trường du lịch Việt Nam.

Tại Lữ hành Saigontourist, du lịch quốc tế là lĩnh vực kinh doanh trọng tâm, trong đó dịch vụ du lịch tàu biển cao cấp đang được khách hàng quan tâm nhiều nhất. Với ưu thế vượt trội về kinh nghiệm phục vụ những đoàn tàu biển lớn cũng sự đa dạng về tour tuyến, dịch vụ và đội ngũ nhân sự được đào tạo chuyên nghiệp, du lịch tàu biển đã và đang góp phần phát triển đồng bộ lĩnh vực du lịch quốc tế của Lữ hành Saigontourist.

Du lịch tàu biển cũng chính là kênh thu hút lượng lớn du khách quốc tế tại Lữ hành Saigontourist, với hàng trăm ngàn du khách đa quốc tịch đến Việt Nam mỗi năm.

Ngày 19/12/2018, Lữ hành Saigontourist đã phối hợp cùng Tổng cục Du lịch tổ chức lễ đón khách du lịch quốc tế thứ 15 triệu tại Quảng Ninh. Sự kiện này góp phần quan trọng đánh dấu bước ngoặt phát triển du lịch, kinh tế mang tầm quốc tế của ngành du lịch Việt Nam.



Vĩ sứ mệnh đồng hành cùng gìn giữ, phát triển cũng như lan tỏa văn hóa dân tộc, mỗi nhà hàng trong hệ thống Saigontourist đều mang những nét đặc trưng rất riêng của mảnh đất Sài thành, giao thoa giữa những giá trị truyền thống và hiện đại.

🌿 LĨNH VỰC ẨM THỰC

Ẩm thực Việt Nam ngày càng được ưa chuộng và có nhiều món ăn đã được định vị trên bản đồ ẩm thực thế giới bởi sự đa dạng, độc đáo cũng như cân bằng về dinh dưỡng. Sự phát triển này đã làm cho ẩm thực thành một sản phẩm du lịch có sức hút quan trọng, góp phần đưa hình ảnh Việt Nam nổi tiếng thế giới. Nhận thức được giá trị và tiềm năng này, Saigontourist luôn chú trọng đầu tư phát triển hệ thống các nhà hàng nhằm giới thiệu và quảng bá món ăn đặc trưng của các vùng miền. Ngoài các nhà hàng bên trong các khách sạn và khu nghỉ dưỡng, đặc sản ba miền được chế biến theo phong cách riêng của Saigontourist được phục vụ ở các địa điểm như Tàu Nhà hàng Sài Gòn, Làng du lịch Bình Quới, Nhà hàng Cung đình - Khách sạn Rex, Nhà hàng Đệ Nhất, Nhà hàng Ái Huê...

TÀU NHÀ HÀNG SÀI GÒN

Tại Tàu Sài Gòn, chúng tôi phục vụ thực khách chương trình ẩm thực du ngoạn trên sông Sài Gòn, đem đến cho khách một trải nghiệm thú vị. Các tour du lịch ẩm thực bao gồm các hoạt động dạy nấu ăn cho du khách tại những nhà hàng 5 sao đã và đang được đón nhận rất tích cực bởi các du khách quốc tế.



NHÀ HÀNG VĂN THÁNH

Văn Thánh sở hữu một vùng đất rộng, ven sông nước cho nên khách hàng khi tới đây đều bị thu hút trước một khuôn viên xanh mát, một khoảng không gian phóng khoáng, yên bình nằm giữa phố phường Sài Gòn ồn ào. Ẩm thực Văn Thánh khá đa dạng với nhiều món ăn ngon cùng với không gian ấn tượng giúp khách thư giãn thưởng thức.



NHÀ HÀNG PHỐ NƯỚNG ĐỆ NHẤT

Không gian thoáng mát, không khí trong lành, món ăn dân dã, phục vụ lịch sự và giá cả phù hợp là tất cả những gì mà Phố Nướng Đệ Nhất luôn đem lại cho thực khách.

NHÀ HÀNG ÁI HUÊ

Với thương hiệu trên 70 năm, tọa lạc ngay trung tâm Quận 5, Ái Huê đã trở thành một trong những thương hiệu nhà hàng hàng đầu đối với người dân TP.HCM cũng như khách du lịch Trung Quốc, Đài Loan và Đông Nam Á khi muốn thưởng thức những món ăn truyền thống Phương Đông.



LÀNG DU LỊCH BÌNH QUỚI

Làng du lịch Bình Quới là một quần thể du lịch bên sông Sài Gòn. Tổ hợp du lịch Bình Quới bao gồm nhiều nhà hàng, phòng tiệc trong nhà và ngoài trời, các khu vui chơi, thể thao và sinh hoạt cộng đồng, hội quán; phù hợp cho việc tổ chức dạ tiệc, lễ hội, hội nghị cho các cơ quan, tổ chức, các buổi họp mặt bạn bè, dã ngoại gia đình,...



SAIGONTOURIST
Tận hưởng bản sắc Việt

SAIGONTOURIST Holding Company

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN: 23 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LƯU TRÚ | LỮ HÀNH | ẨM THỰC | GIẢI TRÍ | ĐÀO TẠO



NHÀ HÀNG CUNG ĐÌNH

Hoạt động từ năm 1994 tại Rex - Khách sạn 5 sao đẳng cấp hàng đầu thành phố, nhà hàng Cung Đình luôn là lựa chọn hàng đầu cho các buổi thiết yến. Ở Cung Đình, nét duyên Việt luôn được giữ gìn, phảng phất trong kiến trúc không gian một nét cổ xưa, một chút hơi hướng của kinh thành Huế trong quá khứ, trong các buổi diễn tấu nhã nhạc mang âm hưởng Cung Đình Huế, và qua những món ăn Việt Nam cổ truyền được kỳ công chế biến bởi những nghệ nhân ẩm thực hàng đầu.



LĨNH VỰC GIẢI TRÍ

Với những lợi thế sẵn có về nguồn lực cũng như nỗ lực không ngừng trong việc giới thiệu tới khách hàng những dịch vụ du lịch, giải trí hiện đại hàng đầu, Saigontourist đã và đang phát triển nhiều hạng mục dịch vụ giải trí bao gồm hệ thống dịch vụ truyền hình cáp SCTV, các khu vui chơi giải trí, sân golf, hệ thống các câu lạc bộ trò chơi điện tử có thưởng, và tổ hợp trung tâm hội chợ - triển lãm.

TRUYỀN HÌNH CÁP SAIGONTOURIST (SCTV)

Thành lập năm 1992, trên cơ sở liên doanh với Đài Truyền hình Việt Nam (VTV), SCTV là doanh nghiệp 100% vốn Nhà nước đầu tiên được Thủ tướng Chính phủ và Bộ Thông tin - Truyền thông cấp phép thiết lập hạ tầng mạng Truyền thông - Viễn thông trong toàn lãnh thổ Việt Nam với công nghệ mạng 1GHz (node 500), Internet

băng thông rộng Docsis 3.0 sử dụng đa dịch vụ Truyền thông - Viễn thông. Hơn 27 năm xây dựng và phát triển, SCTV tự hào trở thành mạng truyền hình cáp hàng đầu Việt Nam có thị phần truyền hình trả tiền đứng đầu cả nước với hơn 2,3 triệu thuê bao, diện phủ sóng rộng khắp toàn quốc đến 60/63 tỉnh - thành tại Việt Nam.



CÁC KHU VUI CHƠI GIẢI TRÍ



Công viên Văn hóa Đầm Sen là một trong những công viên giải trí lớn và hiện đại bậc nhất Việt Nam. Diện tích của công viên văn hóa Đầm Sen trên 32 hécta, trong đó có hơn 60% diện tích cây xanh, hoa cảnh và hơn 20% diện tích mặt hồ. Công viên này được xem như một "ốc đảo xanh" giữa lòng thành phố.

Công Viên Nước Đầm Sen là một trong những trung tâm giải trí quen thuộc của người dân thành phố. Công viên đã tạo ra không gian vui chơi bổ ích cho các em thiếu nhi sau những tháng ngày học tập căng thẳng. Ba mẹ và các bé cùng vui đùa bên gia đình Voi, Hà Mã... nơi thiên đường tuổi thơ lung linh sắc màu với đầy đủ các máng trượt dành riêng cho bé.

Đến với Công Viên Nước Đầm Sen bạn sẽ thật sự an tâm khi tham gia các trò chơi tại công viên vì nguồn nước sạch thường xuyên được thay mới, không khí trong lành và luôn có một đội cứu hộ chuyên nghiệp sẵn sàng hỗ trợ, chăm sóc khách. Ngoài ra, công viên còn phát triển một hệ thống các quầy thức ăn nhanh và một nhà hàng 400 chỗ cùng các thực đơn phong phú, được chế biến hấp dẫn luôn sẵn sàng phục vụ thực khách.



Làng du lịch Bình Quới có cảnh quan như một làng quê thanh bình, với không gian xanh mát, hồ nước lấp lánh ánh hoa đăng và những hàng dừa nghiêng mình bên dòng sông thơ mộng cùng những hình ảnh thân quen như chiếc xuồng ba lá, cây cầu khỉ gập ghềnh, lu nước, ụ rơm, hay những chiếc vó xinh xắn được bố trí hài hòa, mang đậm chất quê mộc mạc thân thương, trở thành điểm đến lý tưởng của du lịch thành phố Hồ Chí Minh.

Khu du lịch Văn Thánh gợi nhắc lên một hình bóng quê hương Nam bộ với những chiếc cầu tre nhỏ được bắc qua con rạch, những hồ nước



nhỏ ngắt nở đầy sen, những bãi cỏ xanh trải dài, những cây cổ thụ che rợp cả con đường mang đến cho du khách cảm giác bình yên và êm đềm nhất mỗi khi ghé qua nơi đây.

Cùng với Khu du lịch sinh thái Bình Châu (Bà Rịa - Vũng Tàu), Vàm Sát là một trong hai Khu du lịch sinh thái phát triển bền vững nhất của thế giới tại Việt Nam, nơi dừng chân, nghỉ ngơi, thư giãn cho du khách và được xem là lá phổi xanh của thành phố Hồ Chí Minh.

SÂN GOLF

Nằm cách trung tâm thành phố 20km, là một trong những sân golf có "cá tính" ấn tượng, có quy mô tổ chức những giải golf lớn thu hút giới doanh nhân, những vị quan chức cấp cao ở nước ngoài hay các nhà ngoại giao.



SAIGONTOURIST
Tận hưởng bản sắc Việt

SAIGONTOURIST Holding Company

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN: 23 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LƯU TRÚ | LỮ HÀNH | ĂM THỰC | GIẢI TRÍ | ĐÀO TẠO



CÂU LẠC BỘ TRÒ CHƠI ĐIỆN TỬ CÓ THƯỞNG

Tại một số khách sạn lớn của Saigontourist đã đưa vào hoạt động loại hình trò chơi điện tử có thưởng phục vụ khách quốc tế với hệ thống máy móc hiện đại, đội ngũ nhân viên phục vụ chuyên nghiệp đem đến cho khách hàng sự trải nghiệm thú vị.



LĨNH VỰC ĐÀO TẠO

Trường trung cấp Du lịch & Khách sạn Saigontourist thành lập năm 1989. Trong 29 năm hình thành và phát triển, Trường liên tục được nâng cấp với những trang thiết bị kỹ thuật hiện đại, bám sát với những đổi mới trong lĩnh vực du lịch - nhà hàng - khách sạn. Bên cạnh đó, các giảng viên của Trường cũng không ngừng

hướng dẫn học viên nâng cao tay nghề chuyên môn nghiệp vụ, về nhân cách và kỹ năng sống, có khả năng hội nhập quốc tế. Đặc biệt, Trường luôn liên kết với các khách sạn 4*, 5* trong hệ thống để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho các học viên nâng cao chất lượng thực hành trong môi trường thực tế theo tiêu chuẩn ngành.



TRUNG TÂM HỘI CHỢ VÀ TRIỂN LÃM SÀI GÒN (SECC)

Với 04 sảnh triển lãm có diện tích tổng cộng là 40.000m², cùng không gian hỗ trợ tại sảnh triển lãm rộng 15.000 - 20.000m², và một trung tâm hội nghị hơn 2.000 chỗ ngồi, SECC là trung tâm hội nghị đạt tiêu chuẩn quốc tế, có khả năng đáp ứng được tất cả các yêu cầu về tổ chức các cuộc hội họp, những sự kiện lớn đặc biệt trong & ngoài nước.



SAIGONTOURIST
Tận hưởng bản sắc Việt

SAIGONTOURIST Holding Company

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN: 23 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LƯU TRÚ | LỮ HÀNH | ĂM THỰC | GIẢI TRÍ | ĐÀO TẠO

NHỮNG CON SỐ ẤN TƯỢNG

6.652 tỷ đồng

Tổng doanh thu Tổng Công ty năm 2018

21.420 tỷ đồng

Tổng doanh thu toàn hệ thống Saigontourist năm 2018

8.680 nhân viên

Tổng số nhân viên của Tổng Công ty

17.000 nhân viên

Tổng số nhân viên của toàn hệ thống Saigontourist

983,3 tỷ đồng

Lợi nhuận sau thuế của Tổng Công ty năm 2018

3.816 tỷ đồng

Lợi nhuận sau thuế toàn hệ thống Saigontourist năm 2018

556,6 tỷ đồng

Tổng chi lương và phúc lợi nhân viên Tổng Công ty năm 2018

6,5 tỷ đồng

Kinh phí thực hiện công tác cộng đồng, xã hội, từ thiện của Tổng Công ty năm 2018

819,2 tỷ đồng

Đóng góp bởi Tổng Công ty vào ngân sách Nhà nước năm 2018

3.983 tỷ đồng

Đóng góp ngân sách Nhà nước của toàn hệ thống Saigontourist năm 2018

76 giờ

Đào tạo trung bình của mỗi nhân viên trên toàn hệ thống Saigontourist năm 2018

2.920.000

Số lượt khách đã đón tiếp và phục vụ bởi Saigontourist trong năm 2018

0

Ảnh hưởng của hoạt động tới sự đa dạng sinh học tại các khu vực bảo tồn.
Số vụ việc vi phạm quy định về quảng bá và tiếp thị.
Vụ việc rò rỉ thông tin khách hàng.



GIẢI THƯỞNG VÀ DANH HIỆU



Lễ đón nhận Huân chương độc lập hạng nhất năm 2012



Doanh nghiệp tiêu biểu TPHCM năm 2018



Lễ đón nhận Danh hiệu Anh hùng lao động năm 2013



Lễ đón nhận Danh hiệu Anh hùng lao động năm 2013



Lễ đón nhận Huân chương lao động hạng ba về thành tích đường hoa Nguyễn Huệ năm 2014






Giải thưởng tạp chí Forbes





**VỚI MỤC TIÊU
PHÁT TRIỂN
BỀN VỮNG**

TẦM NHÌN, SỨ MỆNH, GIÁ TRỊ CỐT LÕI 
TRIẾT LÝ KINH DOANH 
VĂN HÓA DOANH NGHIỆP 

TẦM NHÌN, SỨ MỆNH, GIÁ TRỊ CỐT LÕI

TẦM NHÌN

THƯƠNG HIỆU DU LỊCH
HÀNG ĐẦU
ĐÔNG NAM Á

Phát triển theo xu hướng **hội nhập, bền vững**, hiệu quả doanh nghiệp gắn với các **giá trị văn hóa bản địa, lợi ích cộng đồng**.

Trở thành một trong những **thương hiệu du lịch hàng đầu** khu vực Đông Nam Á, **nâng cao vị thế và hình ảnh của Việt Nam**.

SỨ MỆNH

CUNG CẤP TRẢI NGHIỆM,
NÂNG TẦM
VỊ THẾ
DU LỊCH VIỆT NAM

Với biểu tượng Saigontourist là bông mai vàng 5 cánh bao quanh quả địa cầu, chúng tôi tượng trưng cho sứ mệnh **nâng tầm vị thế du lịch Việt Nam**, đem hình ảnh Việt Nam đến khắp năm châu thông qua việc cung cấp các trải nghiệm, sản phẩm, dịch vụ độc đáo, chứa đựng giá trị văn hóa tinh thần với chất lượng quốc tế.

Sứ mệnh này định hướng cho chúng tôi để **tối đa hóa hiệu quả kinh doanh** và sức mạnh tổng hợp từ các lĩnh vực hoạt động chính, góp phần **phát triển du lịch Việt Nam** trở thành nền kinh tế mũi nhọn của đất nước.

UY TÍN

Là thương hiệu du lịch, khách sạn hàng đầu Việt Nam và khu vực.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

CHUYÊN NGHIỆP

Saigontourist tự hào với truyền thống hiếu khách và tinh chuyên nghiệp, trách nhiệm, sự tận tâm với từng khách hàng.

SẢN PHẨM,
DỊCH VỤ ĐA DẠNG,
ĐỘC ĐÁO,
ĐẠT TIÊU CHUẨN CAO

TRÁCH NHIỆM

Đối với chủ sở hữu, đối tác, khách hàng, người lao động và cộng đồng xã hội.

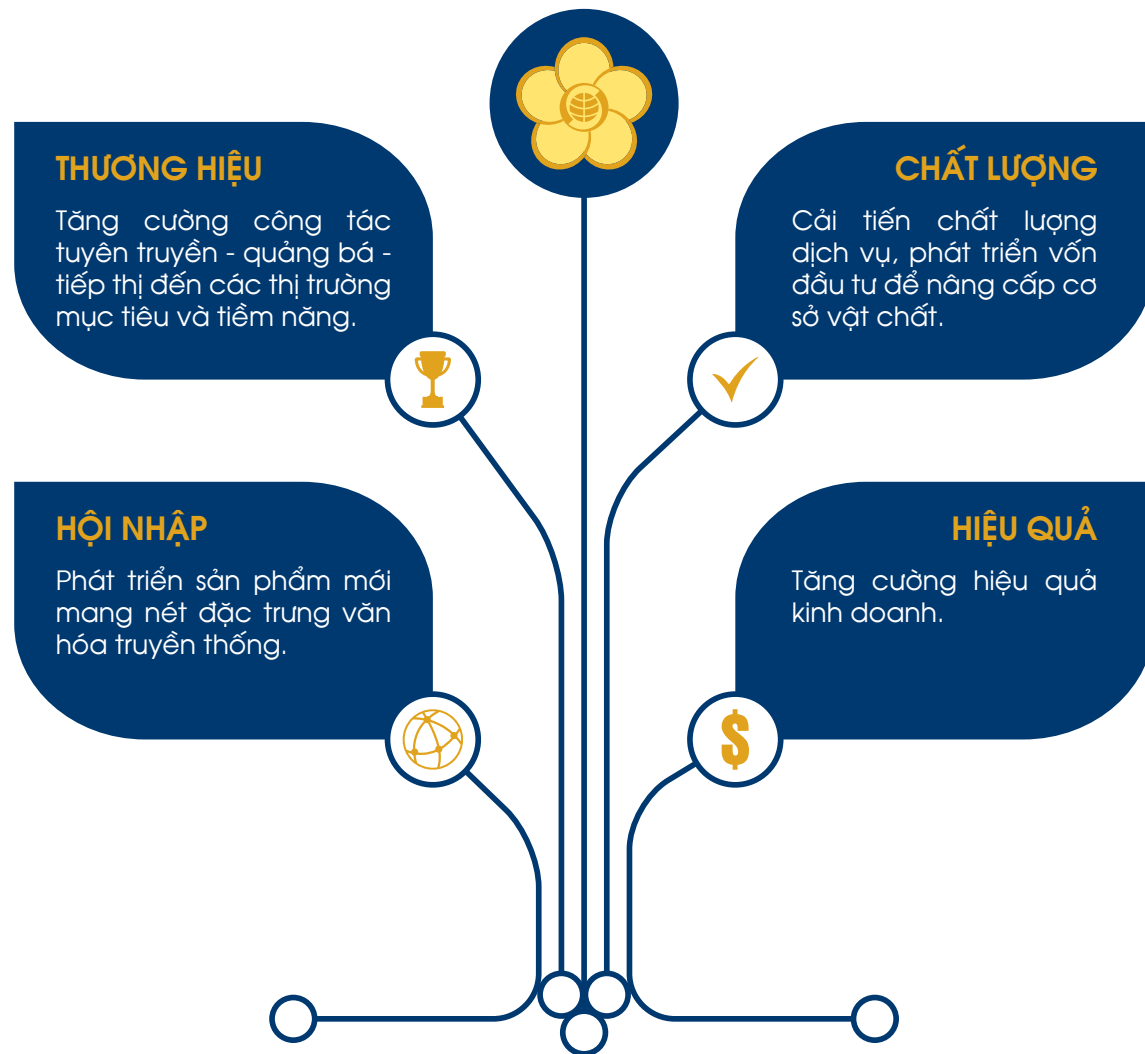


SAIGONTOURIST
Tận hưởng bản sắc Việt

SAIGONTOURIST Holding Company

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN: 23 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LƯU TRÚ | LỮ HÀNH | ẨM THỰC | GIẢI TRÍ | ĐÀO TẠO



Saigontourist luôn gắn các giá trị văn hóa bản địa với mọi hoạt động kinh doanh để tạo ra chuỗi giá trị mang thương hiệu của Saigontourist, quảng bá hình ảnh của du lịch Việt Nam đến với bạn bè quốc tế và đưa du lịch Việt Nam trở thành nền kinh tế mũi nhọn. Triết lý kinh doanh của chúng tôi là động lực thúc đẩy hướng đi thống nhất của tập thể Saigontourist đến với mục tiêu của doanh nghiệp đồng hành với xã hội, cộng đồng để cùng phát triển về kinh tế và

các giá trị tinh thần. Triết lý kinh doanh này tích hợp trong mục đích của 05 chương trình và 08 nhóm giải pháp trọng tâm mà Saigontourist đã đề ra và hướng tới cho tương lai. Cụ thể, đó là chương trình tái cơ cấu, sắp xếp doanh nghiệp; công nghệ quản lý tiên tiến; phát triển thương hiệu - đẩy mạnh quảng bá, tiếp thị; phát triển nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; phát triển bền vững.

Đối với Saigontourist, "Văn hóa doanh nghiệp" không chỉ là nền tảng của thương hiệu, là hệ điều hành, mà còn là nguồn tài sản vô giá của doanh nghiệp, được thể hiện trong nhiều lĩnh vực hữu hình và vô hình, trong đối nội và đối ngoại, ở nhiều cấp độ, phương diện. "Văn hóa doanh nghiệp" tạo giá trị cạnh tranh, giá trị so sánh, mang lại lợi ích cho doanh nghiệp, người lao động và gắn kết các lợi ích quốc gia, lợi ích của cộng đồng và xã hội.

Việc phát triển "Văn hóa doanh nghiệp" là yêu cầu mang tính liên tục và lâu dài của Tổng Công ty và các đơn vị thành viên. "Văn hóa doanh nghiệp" phù hợp với tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi, và chiến lược dài hạn của đơn vị có ý nghĩa quyết định đến tinh thần, thái độ, động cơ lao động và là nền tảng cho niềm tự hào của nhân viên về Saigontourist.

Tổ chức Công đoàn và Đoàn Thanh niên Saigontourist có vai trò quan trọng trong việc đẩy mạnh thực hiện các chương trình phát triển "Văn hóa doanh nghiệp", phấn đấu tất cả cán bộ nhân viên đều trở thành "Đại sứ văn hóa doanh nghiệp" góp phần hoàn thành chỉ tiêu kinh doanh của toàn Tổng Công ty.

Để cụ thể hóa những mục tiêu này, Saigontourist đã ban hành Kế hoạch số 355/KH-TCT ngày 26/3/2018 về phát triển "Văn hóa Doanh nghiệp" Saigontourist, trong đó có Chương trình hành động thực hiện Kế hoạch phát triển Văn hóa Doanh nghiệp Saigontourist đến năm 2020. Những hoạt động đã và đang diễn ra tại Saigontourist phải kể đến:

- ✦ Phát huy vai trò của thanh niên trong giai đoạn mới và tạo môi trường lành mạnh nhằm khơi dậy sức sáng tạo, chủ động và trí tuệ của lực lượng lao động trẻ.
- ✦ Tổ chức thành công "Hội diễn Văn nghệ công nhân viên chức lao động Saigontourist và Khối Thi đua 11 năm 2018" với sự tham dự của hơn 1.000 diễn viên là người lao động của 27 đơn vị, thu hút hơn 1.000 lượt cán bộ nhân viên đến xem và cổ vũ.
- ✦ Tham gia các chương trình của thành phố và tổ chức các hoạt động nội bộ nhằm hướng tới việc bảo tồn, gìn giữ và phát huy giá trị văn hóa truyền thống của dân tộc qua việc phát động toàn thể nữ cán bộ nhân viên mặc áo dài trong suốt tháng 3 năm 2018, tham gia các





hoạt động "Lễ hội Áo dài Thành phố Hồ Chí Minh lần 5 năm 2018" do Sở Du lịch Thành phố tổ chức, và tổ chức Hội thi "Duyên dáng áo dài Saigontourist" năm 2018 tại các công đoàn cơ sở và của Tổng Công ty, thu hút đông đảo cán bộ nhân viên tham gia.

✦ Tổ chức họp mặt giao lưu và tôn vinh biểu dương các nữ cán bộ nhân viên có vai trò đóng góp cho sự phát triển của Saigontourist.

✦ Hội thao Saigontourist là sự kiện được tổ chức 2 năm/1 lần, mang ý nghĩa thiết thực, tạo khí thế sôi nổi, phấn khởi trong toàn hệ thống Saigontourist, là dịp để gắn kết sức mạnh và tinh thần Saigontourist.

✦ Tổ chức Ngày hội công nhân với nhiều hoạt động chăm lo cho người lao động có hoàn cảnh khó khăn, tham gia các trò chơi tập thể, thi ngẫu hứng âm nhạc.



✦ Thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở bao gồm: quy chế đối thoại, quy chế dân chủ tại nơi làm việc và tổ chức hội nghị người lao động.

✦ Làm tốt chức năng đại diện và bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của người lao động.

✦ Triển khai thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp, nhiều chương trình, ổn định được việc làm, thu nhập, chăm lo đầy đủ các chế độ, chính sách cho người lao động an tâm làm việc.

Chế độ chăm lo cho người lao động luôn được quan tâm và cải thiện, mối quan hệ giữa người lao động và người sử dụng lao động ngày càng gắn bó vì sự phát triển của doanh nghiệp. Vào các dịp Lễ Tết và các ngày kỷ niệm quan trọng của Saigontourist, bên cạnh những phần thưởng về vật chất, cán bộ nhân viên Saigontourist còn đón nhận những món quà tinh thần từ Ban Lãnh đạo bằng các thu chúc mừng với nhiều tình cảm, sự quan tâm, hỏi thăm, động viên của các cấp lãnh đạo đến nhân viên, trở thành nguồn động lực vô cùng to lớn để các thành viên trong ngôi nhà Saigontourist tiếp tục đóng góp cho sự phát triển của Saigontourist.



(NLDO) - Sáng 6-2 (mùng 2 Tết Kỷ Hợi), Công đoàn (CD) Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn đã đi thăm và chúc Tết CNVC-LD tại 15 đơn vị trực thuộc làm việc liên tục trong những ngày Tết Nguyên đán.

Ông Nguyễn Đức Thành, Ủy viên thường vụ CD tổng công ty, cho biết đặc thù của ngành du lịch là đội ngũ CNVC-LD phải làm việc xuyên suốt vào các dịp lễ, Tết để phục vụ nhu cầu của người dân. Nỗ lực đó đã góp phần quan trọng giúp đơn vị ngày càng phát triển. Do đó để động viên người lao động, vào những ngày làm việc đầu năm, CD tổng công ty đã đến thăm, chúc Tết và lì xì đầu năm cho những lao động phải làm việc





🌀 TINH THẦN SAIGONTOURIST

✦ SÁNG TẠO, TIỀN PHONG

Từ khi thành lập đến nay, Saigontourist luôn thể hiện truyền thống tiên phong xây dựng và phát triển sản phẩm, dịch vụ độc đáo, tạo ra sự khác biệt để thu hút và giữ chân khách hàng. Chúng tôi chú trọng sáng tạo các giá trị gia tăng, tạo điểm nhấn trong từng sản phẩm, dịch vụ, tạo sự thích thú và định vị thương hiệu trong tâm trí khách hàng.

✦ VĂN HÓA VIỆT NAM

Với khẩu hiệu "Saigontourist - Tận hưởng bản sắc Việt" (Savour Vietnam), Saigontourist luôn chất lọc những giá trị cao đẹp, hấp dẫn từ truyền thống, bản sắc văn hóa Việt Nam để đưa vào chuỗi sản phẩm, dịch vụ do chúng tôi cung ứng, mang lại cho du khách trải nghiệm "Câu chuyện văn hóa Việt Nam" trực quan sinh động, thông điệp Việt Nam ngàn năm văn hiến.

✦ GẮN KẾT

Hoạt động hiệu quả của Tổng Công ty và các đơn vị thành viên luôn dựa vào tính gắn kết chặt chẽ, kỷ cương, kỷ luật, xử lý hài hòa mối quan hệ giữa Tổng Công ty với các bên liên quan. Sự hành xử dựa trên kỷ cương, kỷ luật, sự đồng thuận và chia sẻ là những yếu tố chính tạo nên sức mạnh tinh thần gắn kết Saigontourist.

✦ TRÁCH NHIỆM

Kinh doanh du lịch của Saigontourist không đơn thuần vì lợi nhuận mà luôn gắn liền trách nhiệm với các bên liên quan, cùng phát triển vì môi trường bền vững, thế giới xanh, vì những giá trị cao đẹp của cuộc sống và hạnh phúc của con người.

🌀 TRÁI TIM SAIGONTOURIST

✦ HƯỚNG ĐẾN ĐỐI TÁC, KHÁCH HÀNG

Saigontourist luôn chọn sự hài lòng của đối tác, khách hàng làm mục đích và định hướng cho mọi sản phẩm, dịch vụ. Mỗi nhân viên luôn trân trọng và đặt đối tác, khách hàng ở vị trí trung tâm trong mọi nguyên tắc ứng xử, rèn luyện thường xuyên để trở thành thói quen nghề nghiệp.

✦ HƯỚNG ĐẾN NGƯỜI LAO ĐỘNG

Nhân lực là tài sản quý giá nhất của Saigontourist. Chăm lo đời sống vật chất, tinh thần của cán bộ nhân viên luôn nằm trong những nhiệm vụ trọng tâm của chúng tôi. Dù trải qua những thời kỳ khó khăn, Saigontourist luôn cố gắng đảm bảo công ăn việc làm, thu nhập cho người lao động; đồng thời quan tâm đến công tác tuyển dụng, đào tạo và sử dụng lao động.

✦ HƯỚNG ĐẾN CỘNG ĐỒNG, XÃ HỘI

Trách nhiệm đối với cộng đồng, xã hội luôn được Saigontourist đặt lên hàng đầu thông qua việc chú trọng đầu tư sản phẩm, dịch vụ nhằm tôn vinh nhưng không ảnh hưởng tiêu cực đến thiên nhiên, văn hóa bản địa, di sản, các chuẩn mực xã hội,...; đồng thời góp phần đóng góp cho kinh tế và đời sống của người dân các địa phương.

🌀 NỤ CƯỜI SAIGONTOURIST

✦ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

Saigontourist luôn chọn sự hài lòng của đối tác, khách hàng làm mục đích và định hướng cho mọi sản phẩm, dịch vụ. Mỗi nhân viên luôn trân trọng và đặt đối tác, khách hàng ở vị trí trung tâm trong mọi nguyên tắc ứng xử, rèn luyện thường xuyên để trở thành thói quen nghề nghiệp.

✦ ĐỐI VỚI ĐỒNG NGHIỆP, ĐỐI TÁC

Tất cả cán bộ, nhân viên tại Saigontourist, kể cả các cấp quản lý cao nhất đều thể hiện thái độ ứng xử văn hóa đối với các đồng nghiệp cấp trên, cấp dưới, và đối tác.





01.

VỀ BÁO CÁO

- THÔNG TIN VÀ TỔNG QUAN BÁO CÁO 🌀
- PHẠM VI BÁO CÁO 🌀
- THAM VẤN CÁC BÊN LIÊN QUAN 🌀
- VÀ XÁC ĐỊNH LĨNH VỰC TRỌNG YẾU

THÔNG TIN VÀ TỔNG QUAN BÁO CÁO

Báo cáo phát triển bền vững được Saigontourist thực hiện hàng năm, bắt đầu từ năm 2018 (với niên độ báo cáo từ 01/01/2018 đến 31/12/2018), nhằm báo cáo và đánh giá lại việc thực hiện mục tiêu và chiến lược phát triển bền vững của chúng tôi cùng những thành quả đã đạt được trong năm vừa qua. Nội dung báo cáo tập trung vào các lĩnh vực trọng yếu trên ba khía cạnh: Kinh tế - Xã hội - Môi trường.

Các lĩnh vực trọng yếu được xác định dựa trên cơ sở kết hợp mối quan tâm của các bên

liên quan với tầm quan trọng của những yếu tố đó đối với Saigontourist. Thông tin được trình bày bao gồm chiến lược phát triển bền vững của Saigontourist trong ngắn hạn, trung hạn và dài hạn; phương pháp quản trị, hiện trạng và kế hoạch hoạt động liên quan đến các lĩnh vực trọng yếu nhằm phác họa hoạt động phát triển bền vững của chúng tôi trong năm 2018 và định hướng cho giai đoạn tiếp theo. Saigontourist cam kết trình bày thông tin một cách chính xác và đáng tin cậy nhất đến các quý vị khách hàng, đối tác và các bên liên quan.



PHẠM VI BÁO CÁO

Báo cáo này được xây dựng cho phạm vi hoạt động của Tổng Công ty, bao gồm Công ty mẹ, các đơn vị thành viên và các công ty liên doanh, liên kết trên lãnh thổ Việt Nam.

Tất cả các số liệu được báo cáo cho niên độ kết thúc ngày 31/12/2018.

CÁC TIÊU CHUẨN THAM CHIẾU

Báo cáo Phát triển Bền vững được lập theo chiến lược và tầm nhìn phát triển bền vững của Saigontourist. Các hoạt động phát triển bền vững và nội dung báo cáo này được tham chiếu phù hợp với Bộ tiêu chuẩn quốc tế về lập báo cáo phát triển bền vững (GRI Sustainability Reporting Standards), phát hành bởi Hội đồng phụ trách các quy định về phát triển bền vững toàn cầu (Global Sustainability Standards Board - GSSB) với tùy chọn Cốt lõi.

Theo tiêu chuẩn GRI, Báo cáo Phát triển Bền vững là việc một tổ chức lập báo cáo công bố công khai các tác động kinh tế, môi trường và xã hội - đóng góp tích cực và tiêu cực cho mục tiêu phát triển bền vững. Thông qua quá trình này, tổ chức nhận diện những tác động đáng kể của mình đối với nền kinh tế, môi trường, xã hội và công bố các tác động theo hệ thống tiêu chuẩn được chấp nhận toàn cầu.

Tiêu chuẩn GRI đem lại tiếng nói chung cho tổ chức và các bên liên quan đến hoạt động của tổ chức, nhằm truyền đạt và giúp các bên hiểu rõ những tác động về kinh tế, môi trường và xã hội của tổ chức. Bộ tiêu chuẩn này được xác lập nhằm tăng cường khả năng so sánh toàn cầu và chất lượng thông tin công bố bởi tổ chức, từ đó nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của tổ chức.

Tiêu chuẩn GRI được cấu trúc thành một bộ những tiêu chuẩn có liên quan với nhau. Các tiêu chuẩn này được lập ra để sử dụng kết hợp, giúp tổ chức lập Báo cáo Phát triển Bền vững theo các Nguyên tắc báo cáo được quy định và chú trọng vào một số chủ đề trọng yếu, theo quan điểm và quyết định của các bên liên quan nội bộ và bên ngoài tổ chức.

ĐẦU MỐI LIÊN HỆ

Saigontourist mong muốn nhận được sự hỗ trợ của quý vị giúp chúng tôi nắm bắt những vấn đề được các bên quan tâm một cách sâu sắc và kịp thời nhất để đưa ra những quyết sách phù hợp, đảm bảo lợi ích của các bên liên quan.

Để gửi các câu hỏi, các khuyến nghị liên quan đến hoạt động phát triển bền vững của Saigontourist cũng như nội dung của báo cáo, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo thông tin sau:

Bà **NGUYỄN THỊ HỒNG GẮM**
Phó Giám đốc Kinh doanh & Tiếp thị
Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn TNHH MTV
Văn phòng Tổng Công ty: 23 Lê Lợi, P. Bến Nghé, Q.1, Thành phố Hồ Chí Minh.
Email: gam.nguyen@saigontourist.com.vn

THÔNG TIN PHÊ DUYỆT CẤP CAO NHẤT ĐỐI VỚI BÁO CÁO PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG NĂM 2018

Tất cả thông tin được công khai trong Báo cáo Phát triển bền vững năm 2018 của Saigontourist đều được phê duyệt bởi: Ông **NGUYỄN BÌNH MINH - Tổng Giám đốc** Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn TNHH MTV.

THAM VẤN CÁC BÊN LIÊN QUAN VÀ XÁC ĐỊNH LĨNH VỰC TRỌNG YẾU



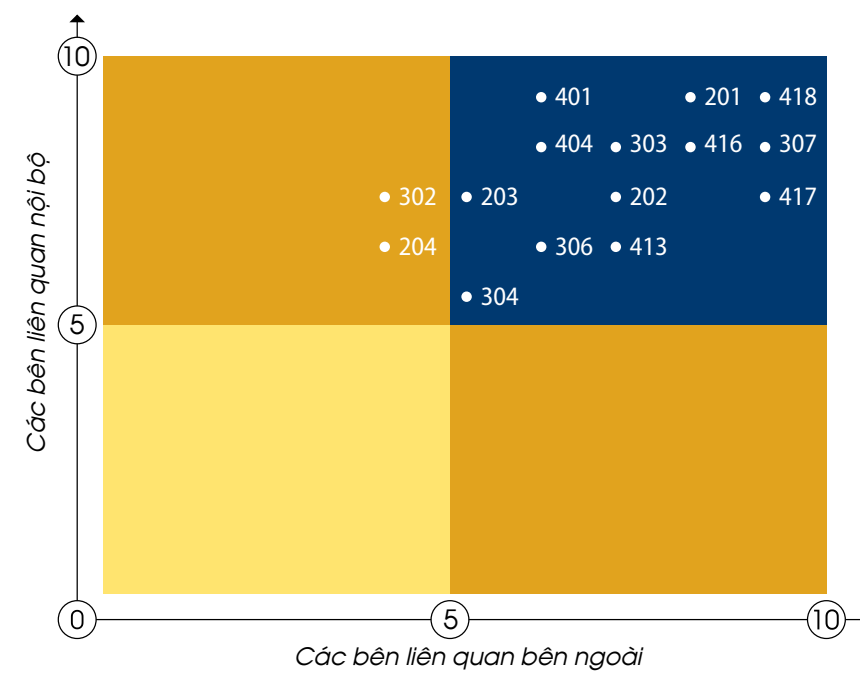
Việc xác định và đánh giá mức độ ưu tiên các vấn đề trọng yếu trong hoạt động kinh doanh của Saigontourist được thực hiện theo quy trình gồm các bước sau:

Saigontourist xác định các bên liên quan là các cá nhân hay tổ chức chịu tác động đáng kể từ hoạt động kinh doanh của Saigontourist, hay những hành động của họ có thể ảnh hưởng lớn đến hoạt động hiện tại và khả năng hoàn thành mục tiêu trong tương lai của Saigontourist.

Quy trình tham vấn chính thức được diễn ra dưới hai hình thức: (i) gửi mẫu khảo sát tham vấn trực tiếp cho các bên liên quan, và (ii) tổ

chức hội thảo xác định lĩnh vực trọng yếu tại Saigontourist với sự tham gia của quản lý cấp cao và đại diện các phòng ban am hiểu các bên liên quan. Ngoài ra, Saigontourist cũng thường xuyên tổ chức lấy ý kiến các bên liên quan thông qua các cuộc họp, hội thảo, khảo sát khách hàng, phản hồi qua hotline... Qua đó, chúng tôi hiểu hơn quan điểm về kỳ vọng, lợi ích và nhu cầu thông tin của các bên liên quan để có được đánh giá khách quan và tổng thể hơn về bức tranh hiện tại cũng như xác định định hướng của Saigontourist trong tương lai.

Dưới đây là Ma trận trọng yếu xác định những mối quan tâm chính của các bên liên quan theo các lĩnh vực GRI.



- GRI-201:** Hiệu quả hoạt động kinh tế
- GRI-202:** Sự hiện diện trên thị trường
- GRI-203:** Tác động kinh tế gián tiếp
- GRI-204:** Thông lệ mua sắm
- GRI-302:** Năng lượng
- GRI-303:** Nước và nước thải
- GRI-304:** Đa dạng sinh học
- GRI-306:** Nước thải và chất thải
- GRI-307:** Tuân thủ về môi trường
- GRI-401:** Việc làm
- GRI-404:** Giáo dục và đào tạo
- GRI-413:** Cộng đồng địa phương
- GRI-416:** Sức khỏe và an toàn của KH
- GRI-417:** Tiếp thị và nhân hiệu
- GRI-418:** Quyền bảo mật thông tin KH



BÊN LIÊN QUAN	MỐI QUAN TÂM CHÍNH	TIÊU CHÍ GRI	
Quản lý cấp cao	- Hiệu quả hoạt động vận hành và đầu tư của doanh nghiệp - Hiệu quả quản trị	GRI-201 GRI-203	GRI-302 GRI-303 GRI-306
Người lao động	- Đảm bảo việc làm và chính sách phúc lợi - Cơ hội đào tạo và phát triển năng lực	GRI-202	GRI-401 GRI-404
Khách hàng	- Chất lượng sản phẩm, dịch vụ - An toàn và sức khỏe của khách hàng - Bảo mật thông tin khách hàng	GRI-404 GRI-416	GRI-417 GRI-418
Nhà cung cấp/ Đối tác	- Kết quả hoạt động của doanh nghiệp - Góp phần thúc đẩy kinh tế nội địa - Hỗ trợ hoạt động của doanh nghiệp trong nước	GRI-201 GRI-202	GRI-203 GRI-204
Cơ quan quản lý	- Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp - Tuân thủ pháp luật, thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ - Ảnh hưởng đối với xã hội, cộng đồng	GRI-201 GRI-202	GRI-304 GRI-307 GRI-416
Cộng đồng địa phương	- Góp phần cải thiện tình hình kinh tế, môi trường, xã hội của địa phương - Đảm bảo các quy định về môi trường - Trách nhiệm xã hội	GRI-201 GRI-203 GRI-203 GRI-204 GRI-302	GRI-303 GRI-304 GRI-306 GRI-401 GRI-413

CÁC THỎA ƯỚC LAO ĐỘNG TẬP THỂ

Tổ chức Công đoàn tại Saigontourist là đại diện tập thể lao động trực tiếp thương lượng, ký kết Thỏa ước lao động tập thể, tuân thủ quy trình thương lượng ký kết Thỏa ước lao động tập thể theo Bộ luật lao động và Luật công đoàn năm 2012. Điều 31, Chương VI trong Thỏa ước lao động đã nêu rõ mục đích, hình thức đối thoại tại nơi làm việc, thương lượng tập thể và nội dung đối thoại tại nơi làm việc.

Thông qua việc thương lượng và ký kết Thỏa ước lao động tập thể, Công đoàn thể hiện vai trò quan trọng trong việc thực hiện chức năng bảo vệ quyền, lợi ích người lao động và đoàn viên công đoàn, từ đó, tạo sự tin tưởng, gắn bó của người lao động với tổ chức công đoàn.

Công đoàn tổ chức đối thoại về tình hình sản xuất, kinh doanh, việc thực hiện Hợp đồng lao động (HĐLĐ), thỏa ước lao động tập thể, nội quy, quy chế và cam kết, thỏa thuận khác tại nơi làm việc.

Ngoài ra, Công đoàn Saigontourist còn nâng cao hiểu biết về pháp luật lao động cho cán bộ công đoàn và người lao động thông qua các hội nghị, truyền thông trong các bản tin, ấn phẩm nội bộ để người lao động nắm bắt được và tự bảo vệ các quyền, lợi ích của bản thân trong quan hệ lao động với người sử dụng lao động. Công đoàn thực hiện công tác giám sát việc thực hiện Thỏa ước lao động tập thể, tổ chức lấy ý kiến người lao động, tổng hợp kiến nghị sửa đổi bổ sung nội dung Thỏa ước lao động tập thể hàng năm.






Tỷ lệ phần trăm nhân viên tham gia thỏa ước lao động tập thể tại Saigontourist là 100%. Việc thực hiện thương lượng tập thể định kỳ đúng quy định và thỏa thuận cũng đã đem lại hiệu quả xây dựng môi trường làm việc không có nguy cơ tranh chấp, đình công và mối quan hệ lao động hài hòa, ổn định tại Saigontourist.





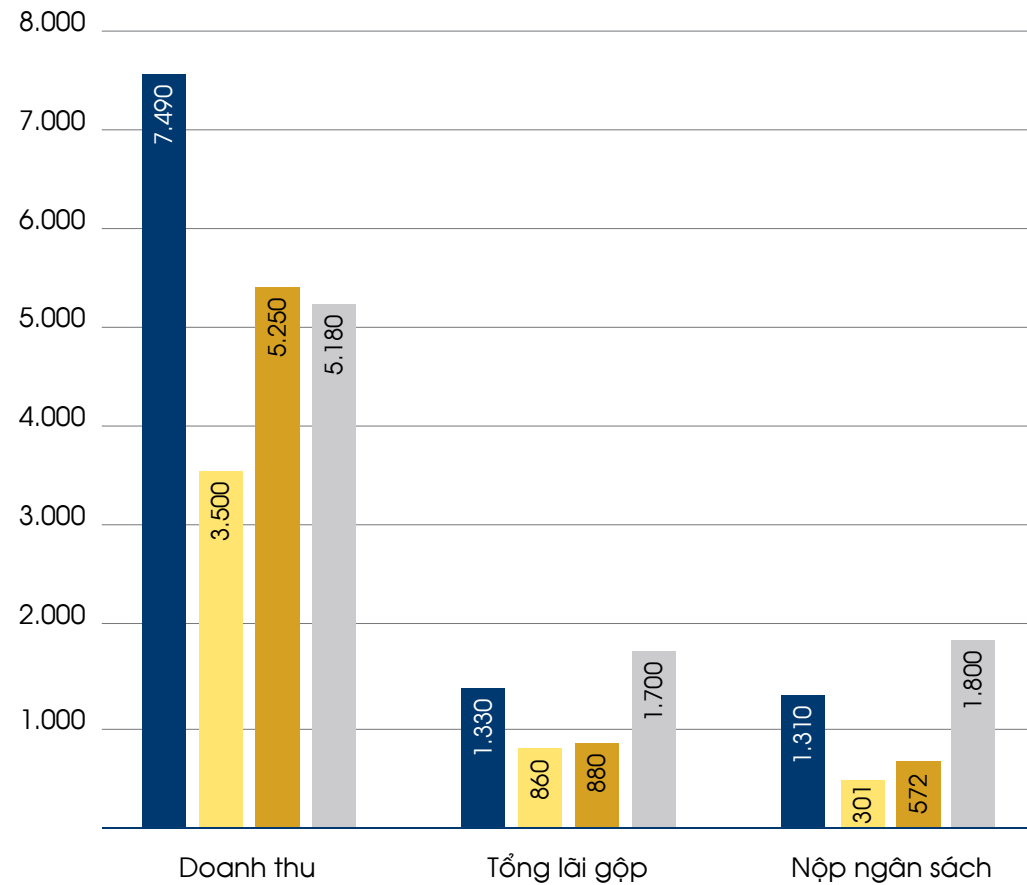
02.

THÔNG TIN VỀ KINH TẾ

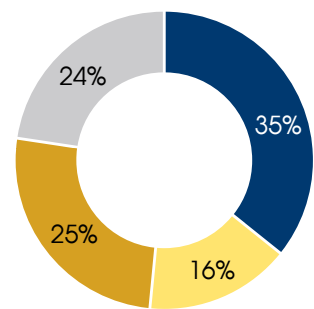
- TỔNG QUAN KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH 
- HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH TẾ – GRI 201 
- SỰ HIỆN DIỆN TRÊN THỊ TRƯỜNG – GRI 202 
- TÁC ĐỘNG KINH TẾ GIÁN TIẾP – GRI 203 
- THÔNG LỆ MUA SẴM – GRI 204 

TỔNG QUAN KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH

KẾT QUẢ KINH DOANH CỦA CÁC KHỐI NĂM 2018

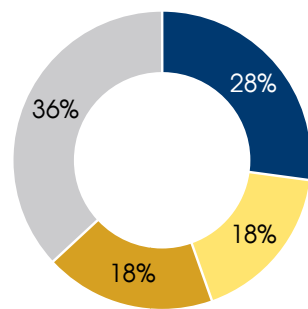


DOANH THU NĂM 2018



■ Khối trực tiếp kinh doanh
■ Khối cổ phần hóa

TỔNG LÃI GỘP NĂM 2018

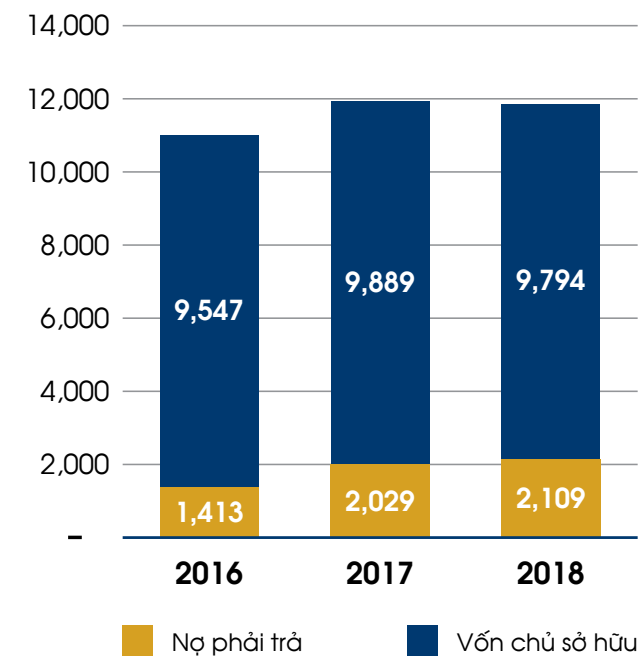


■ Khối liên doanh trong nước
■ Khối liên doanh nước ngoài

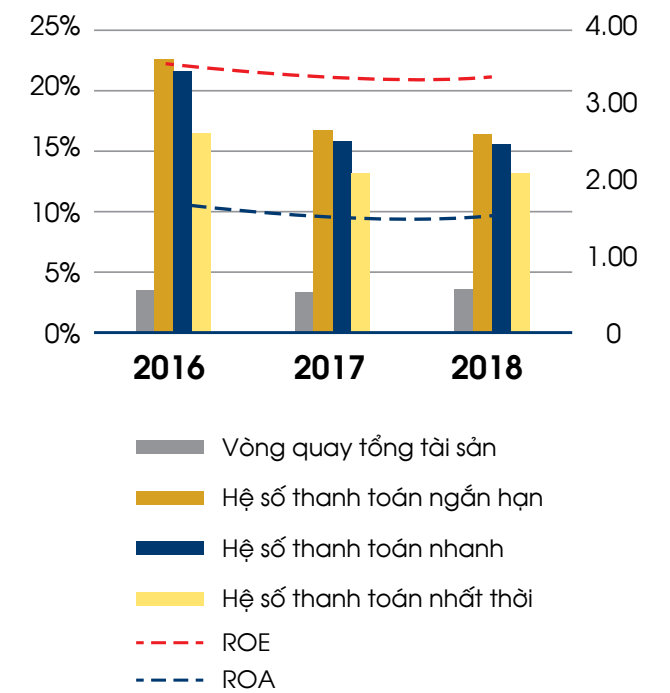
(Số liệu toàn hệ thống lấy từ Báo cáo Tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2018 và phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp năm 2019 của Saigontourist)

SỐ LIỆU TỔNG CÔNG TY

TĂNG TRƯỞNG TÀI SẢN (Đơn vị: Tỷ đồng)



CÁC CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH



(Số liệu Tổng Công ty lấy từ Báo cáo tài chính hợp nhất được kiểm toán qua các năm)

	2018	2017	2016	Thay đổi năm 2018 so với 2017	Thay đổi năm 2017 so với 2016
Doanh thu	6.651.909.939.799	6.202.752.586.206	5.818.733.218.179	7,20%	6,60%
Lợi nhuận sau thuế	983.384.579.045	1.156.226.731.894	1.146.610.941.592	-14,90%	0,80%
Tài sản	11.902.819.665.586	11.918.285.097.494	10.959.749.191.440	-0,10%	8,70%
Vốn chủ sở hữu	9.793.681.399.754	9.889.000.965.399	9.546.673.297.805	-1,00%	3,60%

(Số liệu Tổng Công ty lấy từ Báo cáo tài chính hợp nhất được kiểm toán qua các năm)

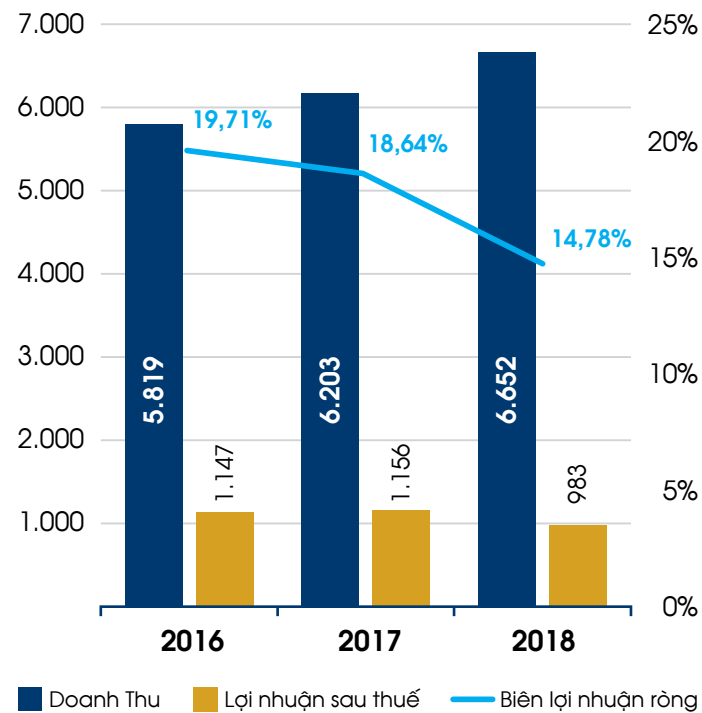


HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH TẾ - GRI 201

Cùng với đà phát triển của thị trường du lịch Việt Nam, năm 2018 đánh dấu ba năm liên tiếp Saigontourist tăng trưởng và gặt hái kết quả kinh doanh cao hơn so với năm trước. Kết quả hợp nhất cho thấy doanh thu của Saigontourist duy trì mức tăng trưởng khoảng 7.2% và đạt 6.652 tỷ đồng năm 2018, tương đương với mức tăng hơn 449 tỷ đồng so với năm 2017.

Dù có sự tăng trưởng về doanh thu, lợi nhuận sau thuế của Saigontourist có sự sụt giảm khoảng 14% so với năm 2017. Tuy nhiên, Saigontourist vẫn duy trì một biên lợi nhuận gần 15% trong năm 2018, qua đó thể hiện nỗ lực của công ty trong việc tăng trưởng doanh thu nhưng cũng kiểm soát chi phí. Trong đó, tầm quan trọng của việc quản lý chi phí luôn được truyền đạt trên quy mô toàn Tổng Công ty, thể hiện ở việc các đơn vị phải thực hiện báo cáo vào mỗi đầu

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
(Đơn vị: Tỷ đồng)



năm kết quả thực hiện chương trình "Tối đa doanh thu - Tối ưu lợi nhuận" và phương hướng cho các năm tiếp theo. Nỗ lực của Saigontourist đã cho thấy cam kết của Ban Điều hành trong việc đảm bảo các lợi ích kinh tế tạo ra cho những chủ sở hữu của Saigontourist.

Những thành công trong hoạt động kinh doanh của Saigontourist không đến từ sự phụ thuộc vào những xu hướng của thị trường hay những yếu tố "địa lợi, thiên thời". Trước sự cạnh tranh khốc liệt tại cả hai thị trường trong và ngoài nước, Saigontourist đã có những định hướng đúng đắn cho các đơn vị thành viên trong việc phát triển, sáng tạo các dịch vụ cung cấp. Điển hình, Công ty Dịch vụ Lữ hành Saigontourist đưa ra thị trường các tour du lịch mới lạ như các tour tham dự sự kiện thể thao, các tour du lịch đặc biệt dành cho những du khách muốn khám phá các hiện tượng thiên nhiên trong đó phải kể đến tour ngắm Bắc cực quang.



Tại hệ thống nhà hàng, khách sạn của Saigontourist thường đưa ra nhiều chương trình ưu đãi dành riêng cho khách khi đến sử dụng sản phẩm và trải nghiệm dịch vụ, đa dạng hóa các sản phẩm nhằm thu hút ngày càng nhiều khách hàng tin dùng, xây dựng các chương trình khách hàng thân thiết đem đến sự hài lòng cho khách, từ đó gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Saigontourist cũng liên tục đẩy mạnh công tác quảng bá tiếp thị, kinh doanh dịch vụ thương mại điện tử, thường xuyên cập nhật thông tin quảng cáo qua các công cụ tìm kiếm Google, Tripadvisor, các trang mạng xã hội Facebook, Twitter, các website lữ hành nổi tiếng về đặt phòng như Agoda, Expedia, Booking.com... nhằm đạt được doanh thu cao nhất.

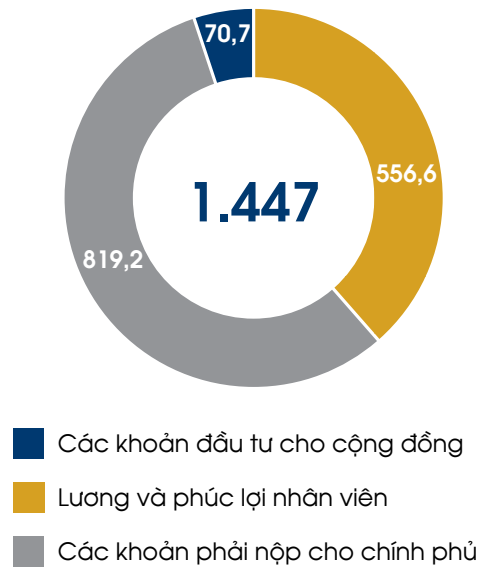


12 đơn vị

báo cáo tăng trưởng về lợi nhuận sau thuế so với năm 2017



GIÁ TRỊ KINH TẾ ĐƯỢC PHÂN BỐ
(Đơn vị: Tỷ đồng)



Bên cạnh những giá trị kinh tế được tạo ra, Saigontourist luôn tích cực chia sẻ, phân bổ đồng đều nguồn lực kinh tế để chung tay góp phần xây dựng xã hội giàu mạnh hơn. Tổng giá trị kinh tế được phân bổ của Tổng Công ty trong năm 2018 đạt gần 1.447 tỷ đồng, chia thành 03 hạng mục: Lương và phúc lợi cho nhân viên; các khoản nộp Chính phủ; và các khoản đầu tư cho cộng đồng.

Tuy có sự tăng giảm trong doanh thu và lợi nhuận nhưng tổng giá trị các khoản chi cho lương thưởng và phúc lợi nhân viên năm 2018 vẫn đạt hơn 556 tỷ đồng, đánh dấu năm tăng trưởng thứ ba liên tiếp. Những sự cải thiện không ngừng về chính sách đãi ngộ này là minh chứng rõ nét nhất, thể hiện sự đánh giá cao của Ban Lãnh đạo về đội ngũ cán bộ nhân viên, những người đang cố gắng không ngừng vì sự thành công của Saigontourist.

Ngoài ra, nhận thức được trách nhiệm đối với công cuộc xây dựng và phát triển kinh tế đất nước, năm 2018, toàn hệ thống Saigontourist cũng đã đóng góp vào ngân sách quốc gia hơn 3.983 tỷ đồng tiền thuế.

"Vi cộng đồng" đã và đang là một trong những điều Saigontourist luôn quan tâm. Để phát huy truyền thống nhân ái tốt đẹp, Saigontourist luôn chung tay cùng xây dựng xã hội tốt đẹp hơn với những chương trình ý nghĩa trong suốt nhiều năm qua. Tổng mức đầu tư cho cộng đồng năm 2018 đã đạt hơn 70 tỷ đồng, bao gồm những khoản đầu tư vào cơ sở hạ tầng, gây quỹ và nhiều hình thức quyên tặng.

Sự thành công của chúng tôi trong việc tạo dựng giá trị kinh tế vì mục tiêu phát triển bền vững và có trách nhiệm đến từ việc luôn gắn mọi hoạt động kinh doanh với những chìa khóa thành công: sự quảng bá và định vị thương hiệu Saigontourist trong ngành du lịch, hành động vì niềm tin của khách hàng, chia sẻ cùng phát triển với cộng đồng và quan điểm con người là nền tảng của sự phát triển bền vững.



Phân loại	Chi tiết những thay đổi/xu hướng	Lưu trú	Lữ hành	Ẩm thực	Giải trí	Đào tạo
Môi trường kinh tế	Ngành du lịch - Nhà hàng - Khách sạn nhận được nhiều sự chú ý trên khía cạnh định hướng nghề nghiệp					●
	Cạnh tranh từ các công ty lữ hành bán tour không trọn gói, ổ ạt	●	●			
	Xu hướng trải nghiệm địa phương, ở nhà dân hoặc thuê căn hộ, tự khám phá thay vì ở khách sạn và di chuyển theo tour của du khách trẻ nước ngoài	●	●	●	●	
	Sự gia tăng giá năng lượng, ô nhiễm không khí ở Việt Nam	●	●	●	●	
	Sức tiêu thụ của người Việt Nam ngày càng tăng	●	●	●	●	●
Môi trường công nghệ	Du lịch tàu biển đang là xu hướng, Việt Nam cũng là điểm kết nối hải trình thuận lợi nhưng kết cấu hạ tầng còn hạn chế, hệ thống cảng biển và hạ tầng cảng biển chưa đáp ứng được yêu cầu, chất lượng dịch vụ chưa cao, nhiều cảng đón khách tàu biển phải sử dụng chung với cảng hàng hóa. Hệ thống dịch vụ, kỹ thuật tại các cảng biển chưa đồng bộ.		●	●	●	
	Rủi ro từ chuỗi cung ứng dịch vụ (giá thành, chất lượng, danh tiếng, pháp lý, vận chuyển)	●	●	●	●	●
Môi trường xã hội	Xu hướng đặt phòng qua các các trang web hoặc các ứng dụng di động ngày một tăng	●	●	●	●	
	Rủi ro về danh tiếng trước việc người dùng sử dụng dịch vụ dựa vào các đánh giá qua mạng ⁽¹⁾	●	●	●	●	
Môi trường chính trị và pháp luật	Du khách mong muốn có những trải nghiệm mới mẻ trong các chuyến du lịch, đặc biệt là với giới trẻ	●	●	●	●	
	Thiếu hụt nguồn nhân lực có chuyên môn cao và khả năng mất đi những người lao động đó	●	●	●	●	●
	Khó khăn trong việc tuyển dụng lao động cấp quản lý tay nghề cao	●	●	●	●	●
Môi trường tự nhiên	Các quy định chặt chẽ hơn về bảo vệ cảnh quan và môi trường	●	●		●	
	Bất cứ điều chỉnh luật pháp nào về luật doanh nghiệp, luật đầu tư, luật bảo vệ người tiêu dùng Các thay đổi về giao dịch liên kết từ Nghị định 20/2017	●	●	●	●	
	Việt Nam đã cải thiện nhiều thủ tục, giấy tờ để miễn visa cho các nước Nhật, Singapore, Malaysia, Thái Lan...	●	●	●	●	●
Môi trường tự nhiên	Biến đổi khí hậu dẫn đến các thảm họa thiên tai diễn ra thường xuyên hơn	●	●			
	Nguồn tài nguyên dần cạn kiệt tác động đến hoạt động kinh doanh	●	●	●	●	
	Ô nhiễm môi trường tác động đến cảnh quan và môi trường xung quanh, làm giảm lượng khách và ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh	●	●	●	●	

(1) Đánh giá 1 sao của một cá nhân cũng có thể gây ảnh hưởng đến doanh thu của một resort cao cấp.

● Cơ hội ● Thách thức và rủi ro



SỰ HIỆN DIỆN TRÊN THỊ TRƯỜNG - GRI 202

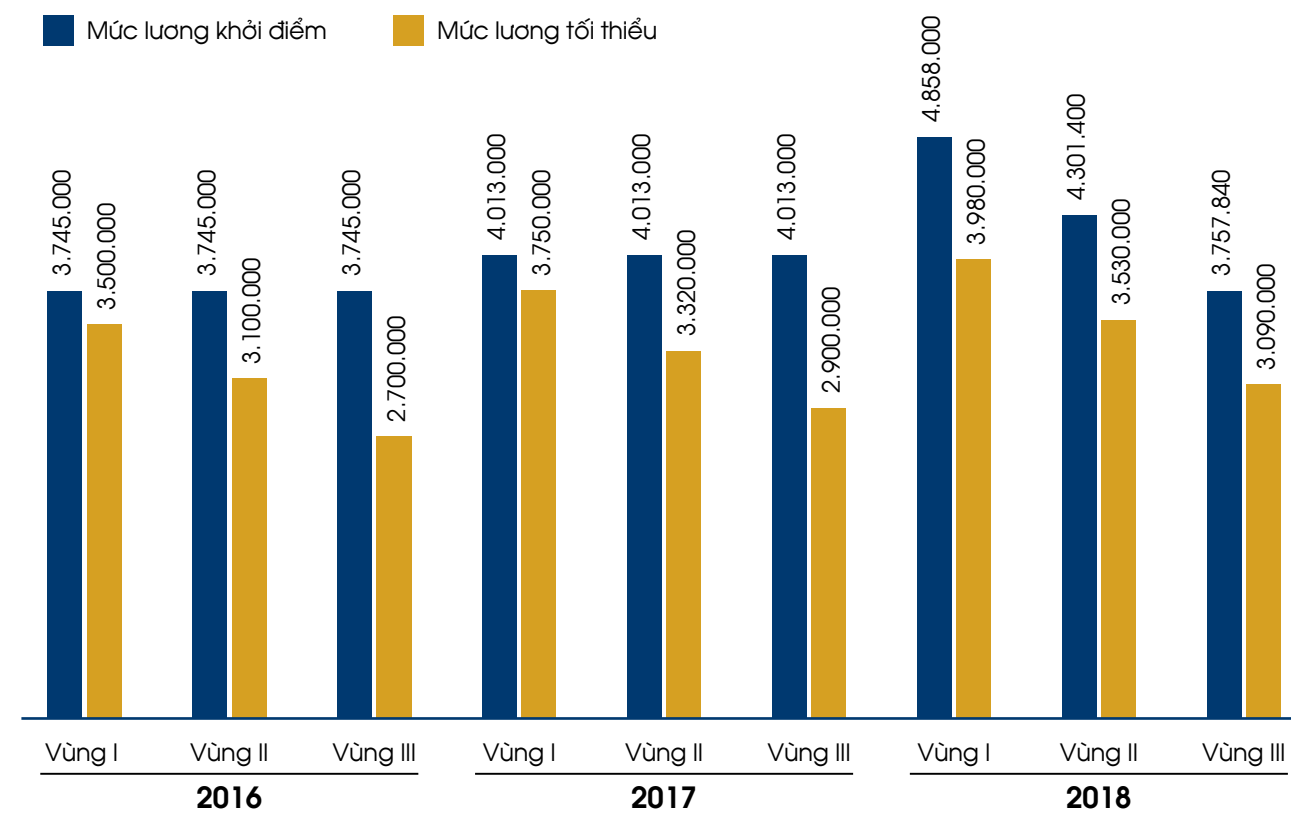
MỨC LƯƠNG KHỞI ĐIỂM - GRI 202-1

Chính sách chi trả tiền lương, tiền thưởng của Saigontourist được xây dựng trên nguyên tắc tương xứng với năng lực, trình độ và phù hợp với trách nhiệm, đóng góp. Hàng năm, kế hoạch lương, thưởng được xây dựng rõ ràng. Từ những kế hoạch đó, tổng quỹ lương được phân bổ xuống từng đơn vị theo năng suất lao động và hiệu quả kinh doanh. Tại mỗi đơn vị, quỹ lương lại được phân bổ theo trách nhiệm và hiệu quả hoàn thành công việc của người lao động. Vì vậy, chính sách lương thưởng của Saigontourist luôn đảm bảo tính công bằng,

bình đẳng giữa các cá nhân, không phân biệt giới tính, chủng tộc, tôn giáo hay xuất thân xã hội, đồng thời cũng không mất đi tính cạnh tranh trên thị trường lao động.

Tại Saigontourist, mức lương khởi điểm cho các lao động chưa nhiều kinh nghiệm luôn cao hơn so với mức lương tối thiểu vùng, đảm bảo công bằng giữa nam và nữ, và xây dựng căn cứ vào đánh giá của các đơn vị thuộc khối trực tiếp kinh doanh.

CHÊNH LỆCH CÁC MỨC LƯƠNG TRONG 3 NĂM GẦN NHẤT



Chú thích:

Mức lương khởi điểm được lựa chọn làm đại diện để so sánh với mức lương tối thiểu tại các vùng như sau:

* Đại diện Vùng I : TP. Hồ Chí Minh * Đại diện Vùng II : Cần Giờ và Móng Cái * Đại diện Vùng III : Côn Đảo

BẢNG TỶ LỆ MỨC LƯƠNG KHỞI ĐIỂM SO VỚI MỨC LƯƠNG TỐI THIỂU QUA CÁC NĂM

	2016	2017	2018
Đại diện Vùng I - TP. Hồ Chí Minh	107,00%	107,00%	122,06%
Đại diện Vùng II - Cần Giờ và Móng Cái	120,81%	120,87%	121,85%
Đại diện Vùng III - Côn Đảo	138,70%	138,38%	121,61%

✦ Tại TP. Hồ Chí Minh (Vùng I)

Mức lương khởi điểm tại Saigontourist cho các nhân viên làm việc tại TP.HCM tăng mạnh trong ba năm trở lại đây. So sánh giữa năm 2016 đến năm 2018, mức lương này đã tăng 1.113.000 đồng tương ứng tốc độ tăng 29,72%, cao hơn gấp 02 lần tốc độ tăng của mức lương tối thiểu vùng (13,71% tương ứng 480.000 đồng). Cùng với đó là khoảng cách so với mức lương tối thiểu vùng mở rộng khi tỷ lệ mức lương khởi điểm so với mức lương tối thiểu trong năm 2016, 2017 chỉ giữ ở mức 107,00% thì đến năm 2018 đã tăng lên 122,06%.

✦ Tại Cần Giờ, Móng Cái (Vùng II)

Trong 3 năm trở lại đây, các nhân viên tại Cần Giờ và Móng Cái của Saigontourist cũng nhận mức lương khởi điểm ngày càng cao với tốc độ tăng 14,86% tương đương mức tăng 556.400 đồng, cao hơn tốc độ tăng 13,87% của mức lương tối thiểu vùng. Tỷ lệ mức lương khởi điểm tại Saigontourist so với mức lương tối thiểu tại các địa phương này cũng tăng nhẹ từ 20,81% (năm 2016) đến 21,85% (2018). Ban lãnh đạo của Saigontourist luôn quan tâm đến sự bình đẳng giữa các vùng miền có mức sống

tương đương, không có sự khác biệt trong mức lương khởi điểm dù là giữa nơi có mức sống cao như TP.HCM với các địa phương khác như Cần Giờ và Móng Cái.

✦ Tại Côn Đảo (Vùng III)

Tại Côn Đảo - khu vực thuộc vùng III, mức lương khởi điểm của Saigontourist từ năm 2016 đến năm 2018 cũng theo xu hướng tăng chung, tuy có sự giảm nhẹ từ năm 2017 đến năm 2018. Biến động này có thể gắn với tình hình du lịch của Côn Đảo trong năm 2018 khi lượng khách du lịch nước ngoài giảm so với năm 2017. Thay vào đó, Saigontourist đã đưa ra các chính sách đãi ngộ hấp dẫn nhằm thu hút nhân lực, động viên tinh thần nhân viên, đảm bảo đáp ứng các nhu cầu cơ bản cho đời sống của người lao động.

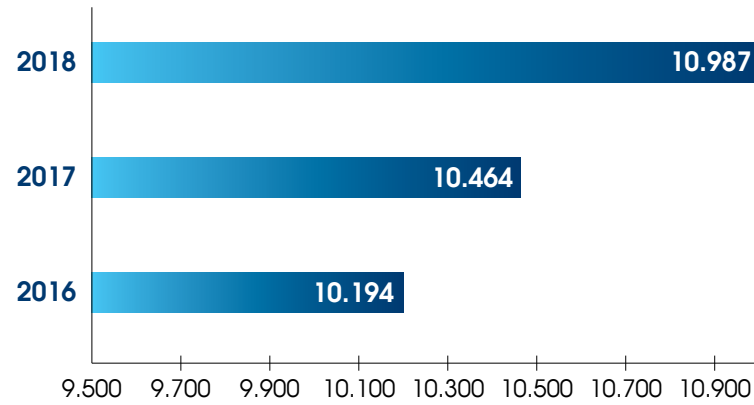
Ngoài ra, có thể thấy mức lương khởi điểm tại các địa phương vùng II và vùng III gần như tương đương với lương khởi điểm với TP. Hồ Chí Minh là đại diện cho Vùng I. Một lần nữa, điều này lại thể hiện sự quan tâm của ban lãnh đạo Saigontourist trong việc đối xử bình đẳng đối với người lao động ở các vùng miền.



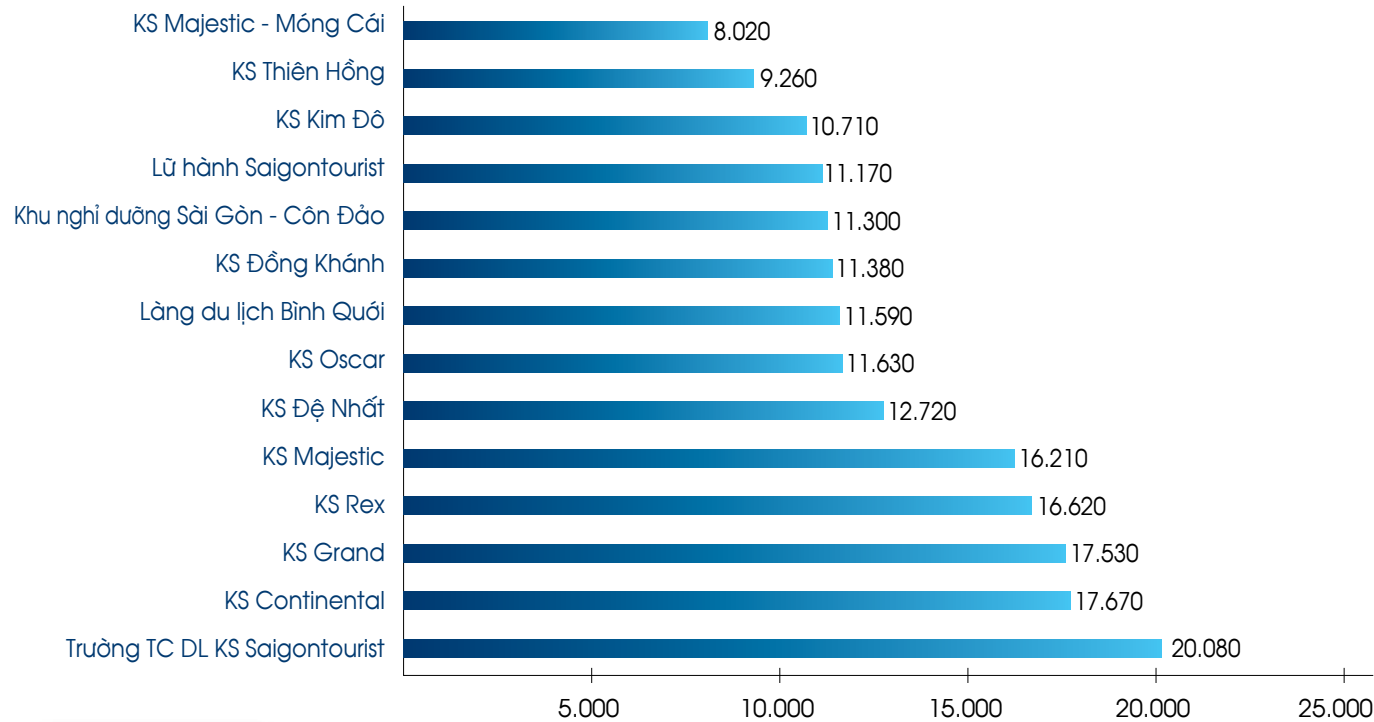
MỨC LƯƠNG TRUNG BÌNH

Bên cạnh việc liên tục tăng lương khởi điểm, mức lương trung bình ở Saigontourist cũng tăng đều qua các năm. Trong năm 2018, bình quân mỗi nhân viên nhận được gần 11 triệu đồng tiền lương mỗi tháng, tương đương với mức tăng gần 1 triệu đồng (tăng 7,7%) so với năm 2016. Ngoài ra, hoàn toàn không có nhiều chênh lệch giữa mức lương trung bình trả cho nhân viên nam và nữ. Điều này thể hiện sự quan tâm của ban lãnh đạo Tổng Công ty đến các cán bộ nhân viên trong việc đối xử bình đẳng giới tính trong toàn Tổng Công ty.

MỨC LƯƠNG TRUNG BÌNH (Đơn vị: Nghìn đồng)



THU NHẬP BÌNH QUÂN TẠI MỘT SỐ ĐƠN VỊ NĂM 2018 (Đơn vị: Nghìn đồng)

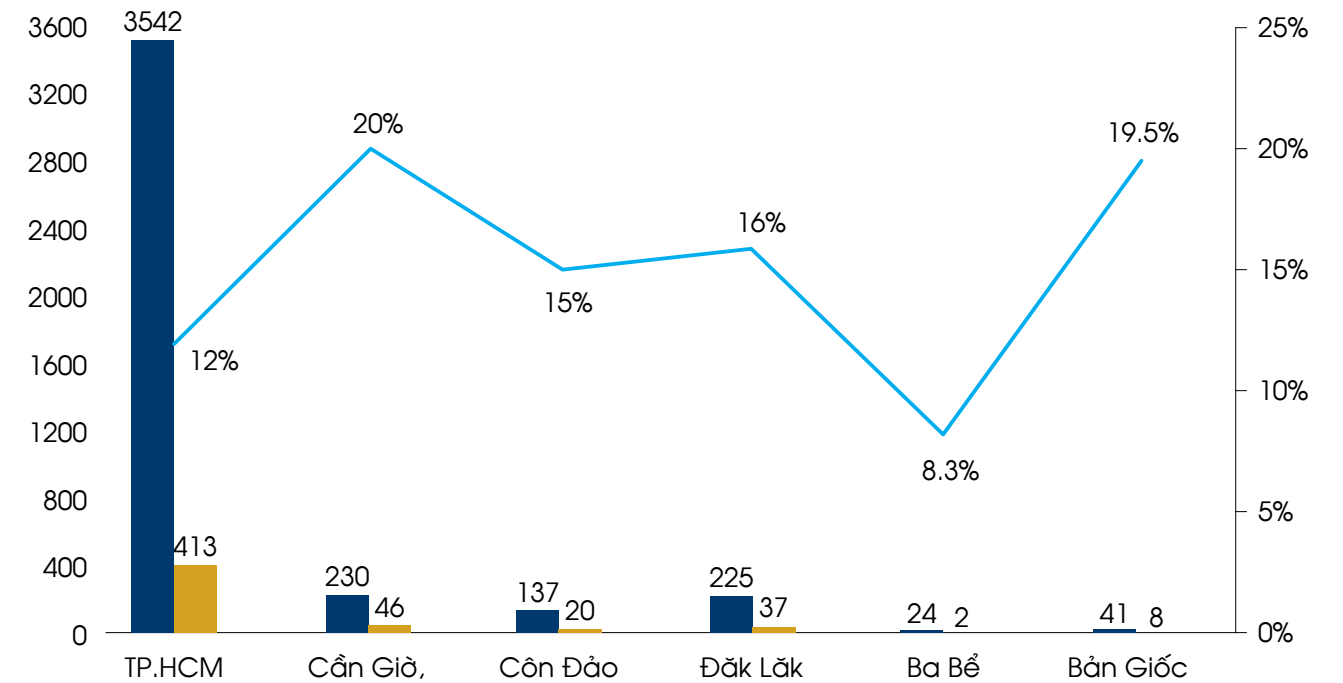


THU HÚT VÀ TRỌNG DỤNG NHÂN TÀI TỪ ĐỊA PHƯƠNG - GRI 202-2

Chỉ cung cấp những nguồn hỗ trợ tài chính là không đủ để cùng các cộng đồng địa phương phát triển bền vững. Vì vậy, ngoài tập trung vào việc phân bổ các giá trị kinh tế, chúng tôi coi phát triển tiềm lực con người tại chính các địa phương nơi Saigontourist hoạt động kinh doanh là nền tảng. Saigontourist có hoạch định phát triển kỹ năng lãnh đạo cho các cán bộ nhân viên xuất sắc và có những cống hiến cho Tổng Công ty và đơn vị tại từng địa phương, trong đó đáng chú ý là những cán bộ quản lý xuất thân từ những cộng đồng dân tộc tại các chi nhánh như Ba Bể hay Bản Giốc.



TUYỂN DỤNG TỪ ĐỊA PHƯƠNG



- Tổng số nhân viên toàn thời gian
- Tổng số quản lý cấp trung trở lên tại địa điểm hoạt động trọng yếu tuyển dụng từ cộng đồng địa phương
- Tỷ trọng nhà quản lý cấp trung trở lên tuyển dụng từ cộng đồng địa phương



TÁC ĐỘNG KINH TẾ GIÁN TIẾP - GRI 203

Trong quá trình 43 năm hoạt động, Saigontourist không chỉ tạo nên những giá trị kinh tế trực tiếp cho chính doanh nghiệp, đóng góp cho ngân sách Nhà nước, mà chúng tôi còn mang lại những giá trị lớn, lan tỏa các tác động tích cực tới xã hội và đời sống của nhiều người dân và cộng đồng từ các địa phương.

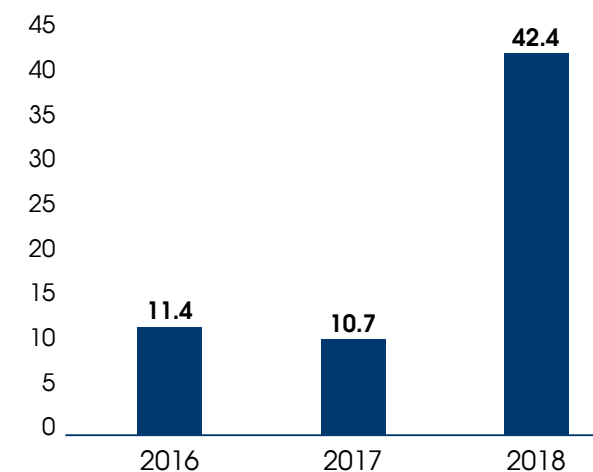
Trong năm 2018, Ban Lãnh đạo Tổng Công ty đã phê duyệt các chủ trương đầu tư mới và mua sắm trang thiết bị với tổng trị giá trên 136 tỷ đồng, bao gồm các công trình xây dựng cơ bản, mua sắm trang thiết bị tại các đơn vị trực thuộc Saigontourist.

Bên cạnh đó, Saigontourist đã và sẽ tiếp tục đầu tư xây dựng, triển khai và thi công nhiều công trình, dự án lớn như Khu nghỉ dưỡng Sài Gòn - Bản Giốc, Sài Gòn - Ba Bể, Bến tàu du lịch Nam Sài Gòn, Khách sạn Sài Gòn - Vĩnh Long, khách sạn Sài Gòn - Phú Thọ. Trong tương lai, Saigontourist sẽ nghiên cứu đầu tư tại một số địa phương khác như Đà Nẵng, Nha Trang, Quảng Ngãi...



THÔNG LỆ MUA SẮM - GRI 204

TỔNG NGÂN SÁCH MUA SẮM QUA CÁC NĂM
(Đơn vị: Tỷ đồng)



12 đơn vị
dành 100% ngân sách
mua sắm từ những nhà
cung cấp nội địa

Lồng ghép vấn đề bền vững trong các quyết định mua sắm, đầu tư và sử dụng dịch vụ bên ngoài giúp Saigontourist bám sát mục tiêu bền vững hơn. Tại Saigontourist, trái tim chúng tôi luôn hướng đến sự hài lòng của khách hàng và đối tác. Vì vậy trong những năm qua, chúng tôi luôn luôn hợp tác với các nhà cung cấp của mình bằng sự thấu hiểu, trách nhiệm và tinh thần gắn kết, với uy tín được đặt lên hàng đầu.

Hướng đến mục tiêu chất lượng những giá trị cao đẹp, hấp dẫn từ truyền thống, bản sắc văn hóa Việt Nam vào chuỗi giá trị mà Saigontourist cung ứng, song song với việc đảm bảo chất lượng và những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, Saigontourist luôn ưu tiên lựa chọn những nhà cung cấp nội địa cho các hoạt động mua sắm của mình, bên cạnh những sản phẩm và dịch vụ độc thù từ các đối tác cung ứng nước ngoài.





Ngoài ra, để bắt kịp với tốc độ phát triển của thị trường du lịch và đáp ứng nhu cầu ngày một đa dạng của khách hàng, Saigontourist đã chi ngân sách mua sắm năm 2018 tăng gấp gần bốn lần so với năm 2017. Saigontourist nhận thấy rằng, bên cạnh những giá trị mang đậm bản sắc địa phương mà những nhà cung cấp trong nước mang lại, chất lượng của những đối tác cung cấp này cũng ảnh hưởng không nhỏ đến dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Do đó, Saigontourist cũng không ngừng có những kế hoạch lựa chọn nhà cung cấp để không chỉ đảm bảo chất lượng mà còn tiết kiệm chi phí. Theo đó, trong năm 2018, Saigontourist đã lên chương trình mua sắm tập trung và đánh giá nhà cung cấp, dự định triển khai trong năm 2019. Những nhà cung cấp địa phương sẽ được đánh giá về các phương diện như giá thành, chất lượng, mức độ tuân thủ pháp luật, và những chính sách về môi trường và xã hội.





03.

THÔNG TIN VỀ MÔI TRƯỜNG

- NĂNG LƯỢNG – GRI 302 
- NƯỚC, NƯỚC THẢI VÀ CHẤT THẢI – GRI 303 & 306 
- ĐA DẠNG SINH HỌC – GRI 304 
- TUÂN THỦ VỀ MÔI TRƯỜNG – GRI 307 

NĂNG LƯỢNG - GRI 302

Tại Việt Nam, du lịch đang là ngành công nghiệp dịch vụ có mức tăng trưởng mạnh mẽ nhất của nền kinh tế. Tuy nhiên, không thể phủ nhận rằng sự phát triển quá nhanh của các hoạt động du lịch đã gây ra những ảnh hưởng tiêu cực tới môi trường và hệ sinh thái tại nhiều địa phương.

Với mục tiêu đảm bảo sự hài hòa giữa tăng trưởng lợi nhuận với việc bảo vệ sự an toàn và phát triển bền vững của môi trường sinh thái, đồng thời hiện thực hóa mục tiêu phát triển du lịch bền vững theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Saigontourist đã thực hiện nhiều chính sách mang lại những cải thiện đáng kể trong công tác quản lý và xử lý chất thải; áp dụng nhiều sáng kiến để sử dụng hiệu quả các nguồn tài nguyên, năng lượng; bảo vệ đa dạng sinh học; và đảm bảo tuân thủ nghiêm ngặt theo các quy định, tiêu chuẩn về bảo vệ môi trường.

Hoạt động kinh doanh của Saigontourist không đơn thuần chỉ vì lợi nhuận mà còn vì trách nhiệm và sứ mệnh phát triển Du lịch Xanh. Trong ngành du lịch Việt Nam, chúng tôi là đơn vị tiên phong trong việc gắn hoạt động kinh doanh với bảo vệ môi trường, mà tiêu biểu là các hành động tiết kiệm năng lượng và tài nguyên.

Những nguồn năng lượng chính mà các đơn vị trực thuộc Saigontourist sử dụng cho hoạt động kinh doanh của mình bao gồm điện, xăng, dầu, gas.

GIẢM 21,1%
lượng tiêu thụ xăng

GIẢM 39,5%
lượng tiêu thụ dầu

Loại năng lượng	2016	2017	2018
Điện (kWh)	46.545.879	48.662.856	48.287.068
Xăng (lít)	137.936	134.835	106.347
Dầu (lít)	248.993	265.128	160.557
Gas (kg)	548.354	586.873	583.371

Nhận thức được những tác động từ biến đổi khí hậu và hoạt động của con người có ảnh hưởng đáng kể đối với môi trường, Saigontourist đã tăng cường truyền thông nội bộ nhằm nâng cao ý thức bảo vệ môi trường của cán bộ nhân viên thông qua việc tiết kiệm năng lượng tiêu thụ tại các đơn vị. Dù hoạt động kinh doanh có sự tăng trưởng nhưng khối lượng năng lượng tiêu thụ của Saigontourist nhìn chung đều có xu hướng giảm so với năm 2017. Chiều hướng này phản ánh hiệu quả cao mà các chính sách tiết kiệm năng lượng thực hiện trong năm đem lại.

Bên cạnh đó Saigontourist cũng xác định việc ứng dụng các giải pháp công nghệ tiên tiến sẽ là công cụ hỗ trợ tiết kiệm năng lượng tối ưu. Từ năm 1999, nhiều khách sạn của chúng tôi đã thực hiện các giải pháp cụ thể. Trong đó:

1 Lắp đặt hàng loạt đồng hồ phụ để theo dõi lượng điện sử dụng, có nhân viên giám sát lượng điện tiêu thụ hàng ngày nhằm xác định tình trạng bất thường.



NƯỚC, NƯỚC THẢI VÀ CHẤT THẢI GRI 303 & 306

2 Hệ thống chiếu sáng: Thay thế hàng loạt bóng đèn dây tóc, đèn compact có công suất cao bằng đèn Led công suất thấp. Lắp đặt bộ cảm biến hồng ngoại tại khu vực công cộng để tự động điều khiển chiếu sáng.



4 Hệ thống điều hòa không khí: Định kỳ bảo trì, bảo dưỡng máy móc thiết bị. Lắp đặt cửa kính chống bức xạ nhiệt và bộ biến tần cho hệ thống lạnh trung tâm.



3 Hệ thống nước nóng: Thay thế các bình đun nước nóng cục bộ bằng việc sử dụng hệ thống cấp nước nóng bằng năng lượng mặt trời để cung cấp nước nóng cho các khu vực phòng khách và hoạt động giặt ủi.



5 Lắp inverter ở hệ thống thang máy giúp máy vận hành êm hơn, tiết kiệm điện hơn.

6 Lắp biến tần cho bơm nước lạnh hệ thống chiller.

7 Định kỳ 3 năm/1 lần, kiểm toán năng lượng, từ đó đưa ra các giải pháp giảm thiểu tổn thất năng lượng (nếu có).

Với việc sử dụng tiết kiệm năng lượng, Saigontourist đã và đang hướng đến sự phát triển bền vững của không chỉ riêng Saigontourist chúng tôi, mà còn đóng góp cho sự duy trì bền vững của nguồn tài nguyên thiên nhiên hiện tại và tương lai.

TIÊU THỤ NƯỚC - GRI 303 (*)

Với mục tiêu cùng cộng đồng phát triển, Saigontourist luôn xem việc bảo tồn tài nguyên thiên nhiên là trách nhiệm và nghĩa vụ vô cùng quan trọng.

Nguồn nước duy nhất được sử dụng trên toàn hệ thống của Saigontourist là nguồn cấp nước đô thị và từ các cơ sở cấp nước địa phương. Bên cạnh các giải pháp quản lý nguồn nước, tại các đơn vị của Saigontourist đã chú trọng đầu tư thiết bị tiết kiệm nước như các vòi nước cảm ứng chất lượng tốt. Trường hợp điển hình, tại một đơn vị của Saigontourist đã đầu tư công nghệ tiên tiến để xử lý nước thải đạt tiêu chuẩn Việt Nam nhằm tái sử dụng nước cho hệ thống xả bồn cầu.

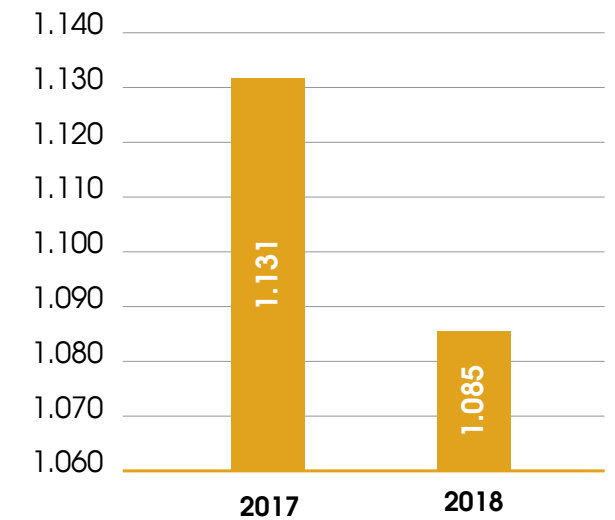
Tại các khách sạn của hệ thống Saigontourist, chúng tôi kêu gọi khách hàng tham gia bảo vệ nguồn tài nguyên. Chẳng hạn, Saigontourist đề ra chính sách về hạn chế thay thế đồ vải trong phòng. Trong đó, việc thay thế sẽ được thực hiện sau đêm thứ hai hoặc khi khách nghỉ có yêu cầu thay vì được thực hiện hàng ngày.

Ngoài ra, hệ thống khách sạn Saigontourist đã đề ra nhiều chính sách nhằm khuyến khích khách hàng cùng tham gia bảo vệ nguồn tài nguyên thiên nhiên như chính sách tái sử dụng đồ vải (drap giường, khăn tắm,...), các hoạt động này nhận được sự quan tâm và ủng hộ từ nhiều khách hàng.

Lượng nước tiêu thụ từ 2017 đến 2018 có xu hướng giảm. Trong năm 2018, tổng lượng nước tiêu thụ tại các đơn vị tạm tính đạt xấp xỉ 1.085.000m³, giảm so với năm 2017 hơn 45.000m³, tương đương với 4%. Đây là kết quả từ những cố gắng của chúng tôi trong việc khuyến khích nhân viên, vận động khách hàng của mình cùng tham gia sử dụng tiết kiệm nguồn tài nguyên nước.

LƯỢNG NƯỚC TIÊU THỤ

(Đơn vị: Nghìn m³)



♻️ NƯỚC THẢI VÀ CHẤT THẢI - GRI 306 (*)

✦ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ NƯỚC THẢI

Thành phần nước thải từ quá trình hoạt động của các nhà hàng, khách sạn chứa nhiều chất hữu cơ, chất rắn và vi sinh vật với hàm lượng cao, nếu không có biện pháp xử lý triệt để sẽ gây ô nhiễm nghiêm trọng cho nguồn tiếp nhận. Do đó việc xử lý nước thải, chất thải là cần thiết và cấp bách, đây là cách để doanh nghiệp thể hiện trách nhiệm của mình với cộng đồng, đối tác, khách hàng, thông qua việc tuân thủ các chuẩn mực bảo vệ môi trường.

Nhằm đảm bảo chất lượng nước thải đầu ra đạt tiêu chuẩn quy định, Saigontourist đã nỗ lực thực hiện nhiều biện pháp, ngoài việc giảm lượng nước sử dụng để giảm tải công suất xử lý, chúng tôi đã tiến hành lọc chất thải,



dầu mỡ từ đầu nguồn thông qua các bể tách mỡ phụ trợ trước khi xả nước thải vào hệ thống xử lý, sử dụng các chế phẩm vi sinh để xử lý cặn bám vào đường ống thoát nước gây tắc nghẽn dòng chảy, thao tác và theo dõi việc vận hành hệ thống xử lý nước thải thường xuyên. Tuy nhiên tại một số đơn vị, quá trình xử lý nước thải vẫn chưa đạt hiệu quả, nguyên nhân do hiện trạng của các hệ thống xử lý lâu năm đã bị xuống cấp, công nghệ, thiết bị cũ không phù hợp với tính chất của nước thải hiện tại, do hạn chế về mặt bằng nên không thể bố trí đầy đủ các bể xử lý, công tác vận hành, bảo trì hệ thống còn nhiều bất cập, điều này đã làm ảnh hưởng đến chất lượng nước thải đầu ra.

Nhằm khắc phục tình trạng trên, từ giữa năm 2018, Saigontourist đã cùng với Công ty tư vấn môi trường tiến hành khảo sát, đánh giá lại toàn bộ hiện trạng của các hệ thống xử lý nước thải của tất cả đơn vị nhằm đưa ra các giải pháp cải tạo phù hợp. Theo đó, từng đơn vị sẽ được hỗ trợ để xây dựng hệ thống xử lý nước thải đạt quy chuẩn, trong đó đề cao việc áp dụng những công nghệ mới tối ưu để giải quyết vấn đề về đặc thù của nhiều đơn vị như khó khăn trong việc bố trí mặt bằng xây dựng bể, hướng tới công nghệ xử lý mà có thể tái sử dụng lại nước sau xử lý vào mục đích khác như vệ sinh, tưới tiêu,...

✦ KIỂM SOÁT CHẤT THẢI

Chính sách 3R (Reduce - Reuse - Recycle) tại Saigontourist đã góp phần giảm thiểu tác động môi trường gây ra bởi các hoạt động kinh doanh của chúng tôi, bằng các hành động cụ thể:

- Phân loại chất thải tại nguồn, chất thải nguy hại được thu gom riêng biệt và xử lý theo quy định của pháp luật.

- Sử dụng các loại túi vải đựng báo giấy đặt phòng cho khách, làm túi shopping và đựng đồ giặt ủi của khách thay vì phải dùng túi nilông, sử dụng ống hút giấy thay thế ống hút nhựa truyền thống, tái sử dụng các loại bao bì giấy bao gói các sản phẩm. Tận dụng đồ tái chế khi có thể, hạn chế tiêu thụ các sản phẩm đóng gói quá nhiều.

- Thực hiện đúng quy trình bảo quản và sử dụng thực phẩm theo nguyên tắc "First in, First



out" để tránh hư hỏng, lãng phí nguyên vật liệu và tránh gia tăng áp lực xử lý chất thải.

- Hiện nay, rác thải nhựa là vấn đề nhức nhối trên toàn cầu. Mỗi năm lượng rác thải nhựa do con người thải ra đủ để phủ kín 4 lần diện tích bề mặt Trái đất, trong đó 13 triệu tấn rác nhựa trôi nổi, đổ ra đại dương. Rác thải nhựa đang hàng ngày, hàng giờ tác động tiêu cực đến hệ sinh thái, môi trường sống, sức khỏe con người và sự phát triển bền vững của mỗi quốc gia. Để chống lại rác thải nhựa, Saigontourist đã triển khai kế hoạch, đề ra các giải pháp, hành động thiết thực, cụ thể nhằm kiểm soát và ngăn chặn phát sinh rác thải nhựa. Năm 2019, chúng tôi sẽ giảm sử dụng chai nước suối nhựa dung tích nhỏ, giảm lượng túi nilông và các sản phẩm nhựa dùng một lần, thay thế bằng những sản phẩm thân thiện môi trường hơn và hướng tới mục tiêu "Không sử dụng sản phẩm nhựa dùng một lần".

Saigontourist cam kết **GIẢM THIỂU TỐI ĐA** chất thải nguy hại theo định nghĩa của Luật Bảo vệ môi trường năm 2014 thông qua việc lên kế hoạch, quản lý và giám sát chặt chẽ việc xả thải và quản lý nước/chất thải doanh nghiệp.



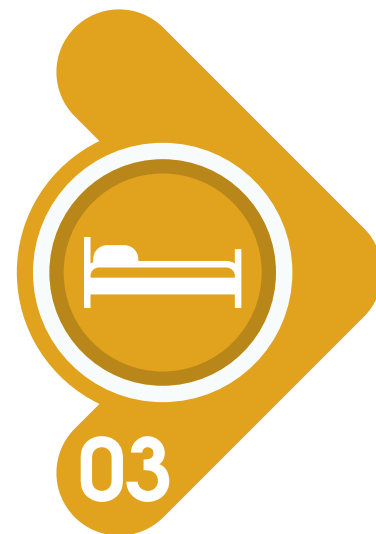
Nước thải sinh hoạt

Xử lý sơ bộ rồi thải ra hệ thống cống chung của thành phố



Nước thải tại nhà hàng

Xử lý sơ bộ bằng hệ thống xử lý nước thải của nhà hàng



Nước thải tại khách sạn

Xử lý sơ bộ bằng hệ thống xử lý nước thải của khách sạn



Chỉ với diện tích nhỏ hơn 1% diện tích thế giới, Việt Nam sở hữu hệ sinh thái đa dạng với khoảng 10% số loài hiện hữu trên trái đất. Do vậy, đa dạng sinh học đóng vai trò rất quan trọng cho tương lai của nền kinh tế và là vốn tự nhiên để thúc đẩy nhiều ngành nghề phát triển, đặc biệt là ngành du lịch mà Saigontourist đang tham gia. Hoạt động từ khắp các thành phố lớn tới những vùng núi non, những bờ biển trên dải đất xinh đẹp hình chữ S, Saigontourist nhận thức rõ được tầm quan trọng của đa dạng sinh học vì mỗi mất mát xảy ra với hệ sinh thái cũng ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của chúng tôi.

Saigontourist đã và đang thực hiện các giải pháp thiết thực để đảm bảo phát triển bền vững, gìn giữ, bảo tồn và phát huy đa dạng sinh học tại các địa bàn hoạt động qua một số hoạt động cụ thể như phát triển các tour du lịch sinh thái, đồng thời tuân thủ những quy định pháp luật hiện hành. Với chính sách nói **KHÔNG** với tác động tiêu cực đến môi trường sinh thái

và đa dạng sinh học tại khu vực hoạt động, tất cả các khu du lịch, nhà hàng và khách sạn hiện tại đều có những quy trình xanh, thân thiện với môi trường và cảnh quan.

Năm 2018, Bộ Tài nguyên và Môi trường đã thực hiện Kỳ họp lần thứ 6 Đại hội đồng Quỹ Môi trường Toàn cầu với trọng tâm về du lịch bền vững để đảm bảo đa dạng sinh học trên thế giới. Việt Nam đã hoàn thành tốt trách nhiệm khi tham gia nhiều công ước và cam kết quốc tế về bảo tồn đa dạng sinh học cũng như phát triển các quy định, chính sách về bảo tồn thiên nhiên, điển hình là Luật Đa dạng sinh học 20/2008/QH12, Luật bảo vệ môi trường 55/2014/QH13, Luật du lịch 09/2017/QH14 (Điều 4), hay Chiến lược quốc gia về đa dạng sinh học đến 2030 - Quyết định số 1250/QĐ-TTg năm 2013. Saigontourist chính là minh chứng điển hình về một doanh nghiệp tuân thủ các quy định, công ước quốc tế; biết cân bằng giữa mục tiêu phát triển kinh tế, du lịch địa phương, đồng thời đảm bảo hệ sinh thái bền vững cho tương lai.



Có thể nói, phát triển bền vững gắn liền với bảo vệ môi trường không chỉ là xu thế mà còn là yêu cầu bắt buộc liên quan đến sự sống còn của doanh nghiệp. Saigontourist luôn tuân thủ các quy định pháp luật về bảo vệ môi trường trong quá trình hoạt động kinh doanh.

Tuyên truyền nội bộ

Nhằm tạo kênh chia sẻ, cập nhật kịp thời các văn bản pháp luật về bảo vệ môi trường trong ngành du lịch, Saigontourist đã xây dựng một thư viện trực tuyến đặt trên trang web nội bộ của Tổng công ty, tạo thuận tiện cho các đơn vị trong việc tham khảo, cập nhật và triển khai phù hợp với hoạt động của đơn vị.

Tại từng đơn vị, hàng năm chúng tôi có tổ chức công tác đào tạo cho nhân viên các kiến thức về môi trường. Việc nâng cao nhận thức cho nhân viên để thay đổi thói quen và hành vi tác động không tốt đến môi trường là cấp thiết vì khi hiểu được vấn đề thì nhân viên mới thực hành đúng và

nghiêm túc, có nhu vậy thì việc bảo vệ môi trường mới có hiệu quả.

Bức tường xanh là nơi mà chúng tôi thông tin cho nhân viên kiến thức và các giải pháp bảo vệ môi trường rất hiệu quả.

Saigontourist luôn tích cực tham gia, tổ chức những sự kiện, hội thảo bảo vệ môi trường trong đó có hội thảo "Giới thiệu các giải pháp công nghệ nhằm tiết kiệm năng lượng" vào tháng 4/2018, hội thảo "Bảo vệ môi trường tại các khu du lịch quốc gia" diễn ra vào tháng 7/2018. Bằng việc tham gia những hội thảo như trên, Saigontourist đã thể hiện sự chung sức cùng các bộ, ban, ngành trong công cuộc bảo vệ môi trường gắn liền với phát triển kinh tế.



Bức tường xanh "Going green Caravelle Saigon"



Huấn luyện nhận thức về môi trường định kỳ hàng năm





Nhân viên Saigontourist hưởng ứng Giờ trái đất, Ngày môi trường thế giới

10 đơn vị đạt chứng nhận ISO 14001

Khách sạn Caravelle là khách sạn đầu tiên và duy nhất tại Việt Nam đạt **chứng nhận vàng Earthcheck.**

Không chỉ tuân thủ và hưởng ứng, chúng tôi còn tự hào vì không ngừng có những sáng kiến mới mẻ trong việc nâng cao nhận thức và góp phần bảo vệ môi trường. Chúng tôi thường xuyên tổ chức các buổi gặp gỡ, trao đổi kiến thức, kinh nghiệm thực tiễn giữa các đơn vị với các chuyên gia trong lĩnh vực môi trường, qua đó chúng tôi đánh giá được những mặt mạnh và những tồn tại cần khắc phục, từ đó đề xuất giải pháp cải tiến hiệu quả.



Hưởng ứng chiến dịch "Giờ trái đất" hàng năm



Saigontourist hưởng ứng chiến dịch "Giờ trái đất" từ những năm đầu tiên chiến dịch này được phát động ở Việt Nam (năm 2009). Hưởng ứng chiến dịch "Giờ trái đất" năm 2018, Saigontourist đã phát động chuỗi sự kiện và hoạt động mang chủ đề "Hôm nay tôi sống xanh hơn", bằng việc tắt các thiết bị điện khi không sử dụng, đạp xe kêu gọi hưởng ứng "Giờ trái đất", tổ chức gian hàng triển lãm xanh,... Saigontourist đã lan tỏa thông điệp bảo vệ môi trường tới cộng đồng. Thêm vào đó, chúng tôi cũng gửi những thông điệp này tới khách hàng và đối tác của mình bằng cách vận động cùng hưởng ứng. Ngoài chiến dịch "Giờ trái đất", Saigontourist còn hưởng ứng "Ngày Môi trường thế giới" hàng năm, "Chiến dịch làm cho thế giới sạch hơn" với các hoạt động trồng cây, phát động đơn vị dọn dẹp vệ sinh các khu vực công cộng....



Trồng cây tại tỉnh Daklak, tỉnh Bến Tre và huyện Cần Giờ



Song song với công tác truyền thông nội bộ nâng cao ý thức bảo vệ môi trường của cán bộ nhân viên, Saigontourist còn khuyến khích, kêu gọi khách hàng cùng tham gia trong các hoạt động bảo vệ môi trường bằng nhiều hình thức, cụ thể tại các khách sạn chúng tôi khuyến khích khách hàng tiết kiệm, sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên thiên nhiên như sử dụng lại khăn tắm, drap trải giường, không hút thuốc trong khuôn viên khách sạn, khu nghỉ dưỡng và nhà hàng.

Chúng tôi cho rằng việc tiết kiệm và sử dụng hợp lý các nguồn tài nguyên thiên nhiên không những mang lại hiệu quả kinh tế mà còn từng bước thiết lập tập quán xã hội, nếp sống, cách nghĩ có trách nhiệm thật sự trong một xã hội văn minh đa văn hóa và hội nhập. Tự nguyện tham gia vào các hoạt động bảo vệ môi trường còn là trách nhiệm xã hội lớn lao có ảnh hưởng quyết định đến nhiều thế hệ hiện tại và tương lai, đến những chủ thể sinh sống trên trái đất này. Không những thế, trách nhiệm thiết thực với các hoạt động bảo vệ môi trường tại đơn vị còn góp phần vào sự thịnh vượng đạo đức kinh doanh của doanh nghiệp đối với xã hội, như vậy mới tạo được sự phát triển bền vững.

Với những nỗ lực của mình, chúng tôi là đơn vị đầu tiên hoạt động trong ngành du lịch Việt Nam thực hiện quy trình quản lý môi trường theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 14001.



CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG TIÊU BIỂU CỦA SAIGONTOURIST



Biểu diễn thời trang làm từ chất thải tái chế



Tổ chức ngày hội tái chế chất thải



Đồng diễn hưởng ứng "Ngày môi trường thế giới"









Tắt điện hưởng ứng chương trình "Giờ Trái đất" hàng năm





04. THÔNG TIN VỀ XÃ HỘI

- VIỆC LÀM – GRI 401 
- GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO – GRI 404 
- CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG – GRI 413 
- SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN CỦA KHÁCH HÀNG – GRI 416 
- TIẾP THỊ VÀ NHÃN HIỆU – GRI 417 
- QUYỀN BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG – GRI 418 

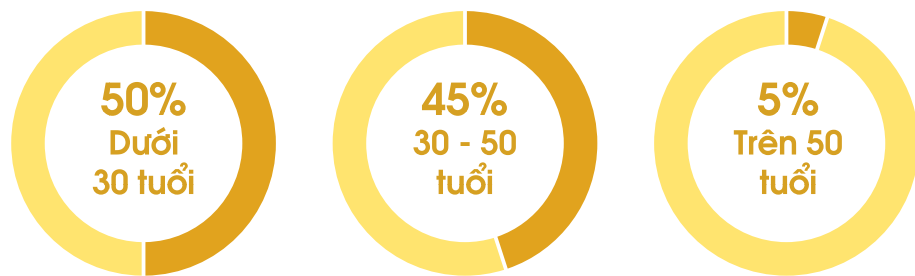
VIỆC LÀM - GRI 401

♻️ SỐ LƯỢNG NHÂN VIÊN THUÊ MỚI VÀ TỶ LỆ THÔI VIỆC - GRI 401-1

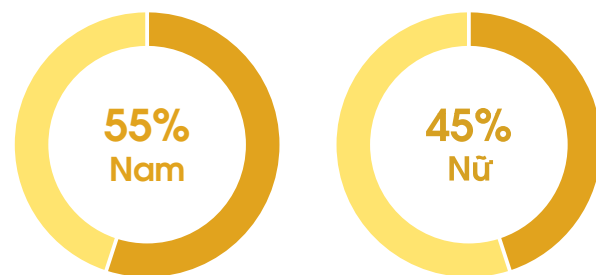
Với phương châm "Tôn trọng, Công bằng, Minh bạch", Saigontourist đã và đang xây dựng một môi trường làm việc an toàn, bình đẳng và gắn bó cho người lao động.

★ Tỷ lệ nhân viên thuê mới

Năm 2018, Saigontourist đã thu hút thêm tổng số 434 nhân sự mới, nâng tổng số lượng cán bộ nhân viên Tổng công ty lên đến 8.680 người và số lượng nhân viên của toàn hệ thống lên 17.000 người.



Cơ cấu theo độ tuổi của số nhân viên thuê mới trong năm 2018

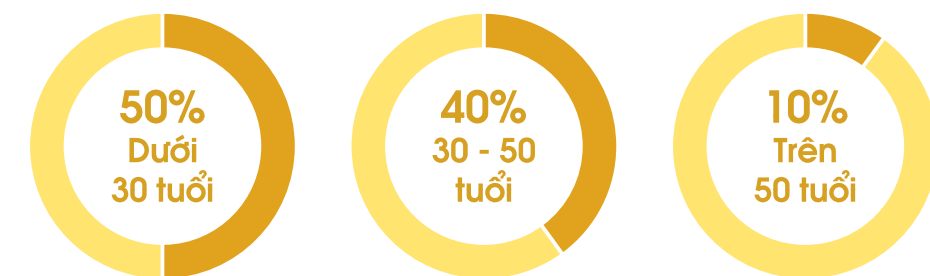


Cơ cấu theo giới tính của số nhân viên thuê mới trong năm 2018

Theo giới tính, số lượng nhân viên nữ được tuyển dụng mới chiếm 45% (tương đương 195 người), số lượng nhân viên nam chiếm 55% (tương đương 239 người). Mức độ tương đương giữa số lượng nhân viên nam và nữ được tuyển dụng mới đã thể hiện chính sách cân bằng nguồn lực của Saigontourist, với mục tiêu hướng đến đảm bảo công ăn việc làm cho xã hội, không phân biệt giới tính, tuổi tác hay xuất thân.

★ Tỷ lệ thôi việc

Tỷ lệ thôi việc ở Saigontourist trong năm 2018 chỉ là 5% với số lượng nhân viên thôi việc chia theo giới tính là cân bằng. Sự biến động nhân sự không đáng kể này phản ánh niềm tin của cán bộ nhân viên đối với chúng tôi, đặc biệt về cơ chế quản lý hiệu quả tập trung vào phát triển toàn diện cho nguồn nhân lực tại Saigontourist.



Cơ cấu theo độ tuổi của số nhân viên thôi việc trong năm 2018

♻️ PHÚC LỢI CUNG CẤP CHO NHÂN VIÊN TOÀN THỜI GIAN - GRI 401-2

Với mong muốn xây dựng một cộng đồng làm việc dựa trên tinh thần hợp tác tin cậy, gắn bó, thân thiện để phát triển bền vững, Saigontourist luôn quan tâm đến sự hài lòng của nhân viên về điều kiện và môi trường làm việc. Hiểu được mong muốn, nhu cầu của người lao động, Saigontourist đã không ngừng cải thiện chính sách phúc lợi cho người lao động để họ yên tâm công tác, cống hiến và gắn bó lâu dài với Saigontourist. Do đó, ngoài chính sách lương thưởng hấp dẫn dựa trên mức độ đóng góp và thành tích của từng cá nhân, người lao động tại Saigontourist còn nhận được sự chăm sóc toàn diện về sức khỏe, thể chất và tinh thần.



★ An toàn và chăm sóc sức khỏe

Chăm sóc sức khỏe nhân viên luôn là một vấn đề được Saigontourist quan tâm thực hiện. Các hoạt động chăm sóc sức khỏe theo kế hoạch cụ thể chúng tôi thực hiện trong năm 2018 bao gồm:



- Khám sức khỏe định kỳ 2 lần/năm để có thể phát hiện sớm và có biện pháp chữa bệnh kịp thời.

- Bảo hiểm tai nạn và sức khỏe: Đối với trường hợp người lao động bị tai nạn lao động, tai nạn nghề nghiệp, Tổng công ty và đơn vị liên quan giải quyết nghiêm túc và nhanh chóng các chế độ cho người lao động theo Luật an toàn vệ sinh lao động và Luật bảo hiểm xã hội hiện hành.

- An toàn lao động (ATLĐ): Ngoài việc không ngừng cải thiện điều kiện lao động, nghiên cứu và thực hiện đúng các quy định, tiêu chuẩn về an toàn, vệ sinh và bảo hộ lao động do nhà nước ban hành, định kỳ hàng năm Saigontourist còn tổ chức tập huấn cho nhân viên những quy định về ATLĐ, phòng cháy chữa cháy (PCCC) và vệ sinh lao động cũng như trang bị các thiết bị, phương tiện và có những biện pháp cụ thể về PCCC.



- Các chương trình khác: Tổ chức các hoạt động thăm hỏi và hỗ trợ trực tiếp cho người lao động hoặc gia đình người lao động bị tai nạn, ốm đau.

- Tại hệ thống khách sạn Saigontourist có bố trí nhà ăn phục vụ bữa ăn điểm tâm, bữa ăn giữa ca và bữa ăn đêm nhằm đảm bảo sức khỏe cho người lao động. Luôn chú ý cải thiện chất lượng bữa ăn, điều kiện làm việc cho người lao động.

- Tổ chức tham quan nghỉ mát hàng năm cho cán bộ nhân viên để xây dựng tình đoàn kết, gắn bó giữa các thành viên Saigontourist.

- Tổ chức các hoạt động thể thao, văn thể mỹ, văn nghệ nhằm nâng cao và rèn luyện sức khỏe cũng như chăm lo đời sống tinh thần cho cán bộ nhân viên.



✦ Trợ cấp thôi việc, hưu trí

- Trợ cấp thôi việc, trợ cấp mất việc được nghiêm túc thực hiện theo Nghị định 05/2015-NĐ-CP của Chính Phủ. Đối với cán bộ nhân viên nghỉ hưu, các đơn vị căn cứ khả năng tài chính hàng năm để thỏa thuận trợ cấp thêm cho cán bộ nhân viên nghỉ hưu 3 tháng tiền lương và phụ cấp (nếu có).

- Trường hợp đơn vị không có khả năng tài chính thì báo cáo cho Tổng Công ty xét mức chi từ quỹ phúc lợi tập trung của Saigontourist.

✦ Nghỉ thai sản - GRI 401-3

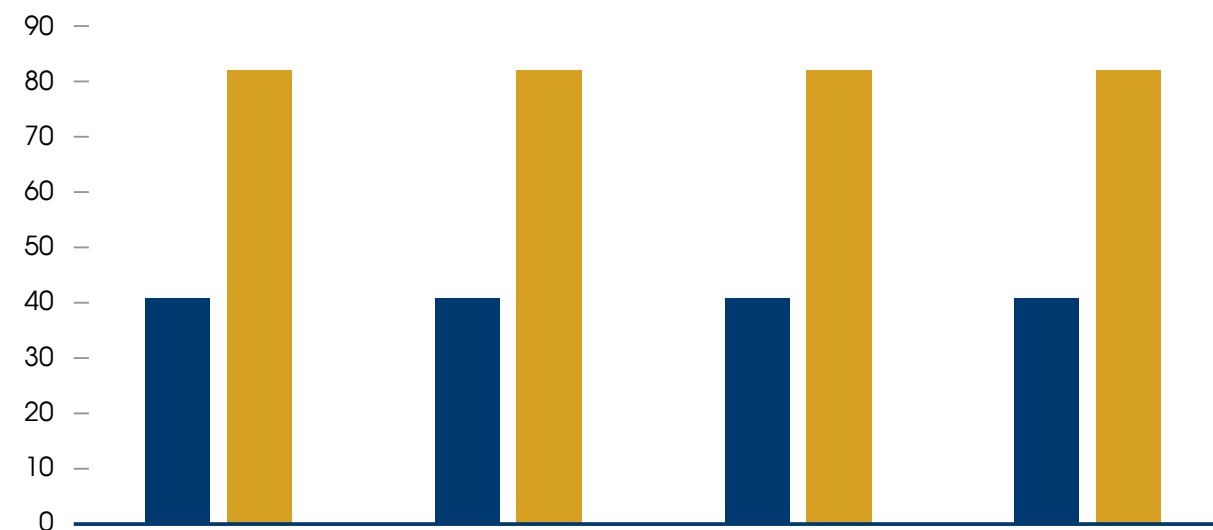
Saigontourist luôn đảm bảo rằng việc xây dựng gia đình không gây ra bất kỳ ảnh hưởng nào đối với sự phát triển nghề nghiệp của nhân viên, đặc biệt là các nhân viên nữ. Các chính sách của Saigontourist tạo điều kiện cho các nữ cán bộ nhân viên có thể hoàn toàn yên tâm nghỉ ngơi và phục hồi sức khỏe sau kỳ nghỉ thai sản và tạo điều kiện để các lao động nữ nuôi con dưới 12 tháng tuổi được làm việc ít hơn 1 giờ/ngày theo tiêu chuẩn.

Với mong muốn tiếp tục sự gắn kết lâu dài và bền chặt với nhân viên của mình, Saigontourist

luôn chào đón tất cả các nhân viên sau kỳ nghỉ thai sản tiếp tục quay trở lại làm việc tại vị trí cũ. Số liệu cho thấy, tính đến hết năm 2018, Saigontourist đã thực hiện chế độ nghỉ thai sản cho tổng cộng 124 nhân viên, trong đó có 43 nhân viên là nam giới. Toàn bộ nhân viên hưởng chế độ thai sản đã quay trở lại làm việc ngay sau khi nghỉ thai sản, và 100% trong số họ tiếp tục gắn bó với Saigontourist thêm ít nhất 12 tháng.

Bên cạnh thu nhập và các phúc lợi đã nêu, sự quan tâm, hỗ trợ của Saigontourist đã đem lại giá trị lớn và là nguồn động lực lớn lao cho từng cá nhân người lao động.

SỐ NHÂN VIÊN HƯỞNG CHẾ ĐỘ NGHỈ THAI SẢN (NTS) NĂM 2018



	Được hưởng NTS	NTS	Quay lại sau NTS	Quay lại làm việc sau NTS hơn 12 tháng
Nam	41	41	41	41
Nữ	83	83	83	83



GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO - GRI 404

Với mục tiêu thực hiện 3 khâu chiến lược "Công nghệ - Thương hiệu - Phát triển bền vững", việc phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cũng nằm trong 05 chương trình trọng tâm của Saigontourist giai đoạn 2015 - 2020.

Bên cạnh đảm bảo chăm lo đời sống vật chất tinh thần, chúng tôi áp dụng lộ trình phát triển nghề nghiệp cho nhân viên với những yêu cầu về năng lực và kỹ năng cụ thể. Chính sách này nhằm khuyến khích nhân viên không ngừng học tập nâng cao tay nghề, trau dồi kỹ năng để phát triển sự nghiệp.

HOẠCH ĐỊNH RÕ RÀNG CHO VIỆC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC

Với nhận định phát triển, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là nền tảng và lợi thế quan trọng nhất để phát triển bền vững trong giai đoạn hội nhập kinh tế quốc tế, Saigontourist luôn nỗ lực đầu tư vào chất lượng nguồn nhân lực trong suốt những năm qua.

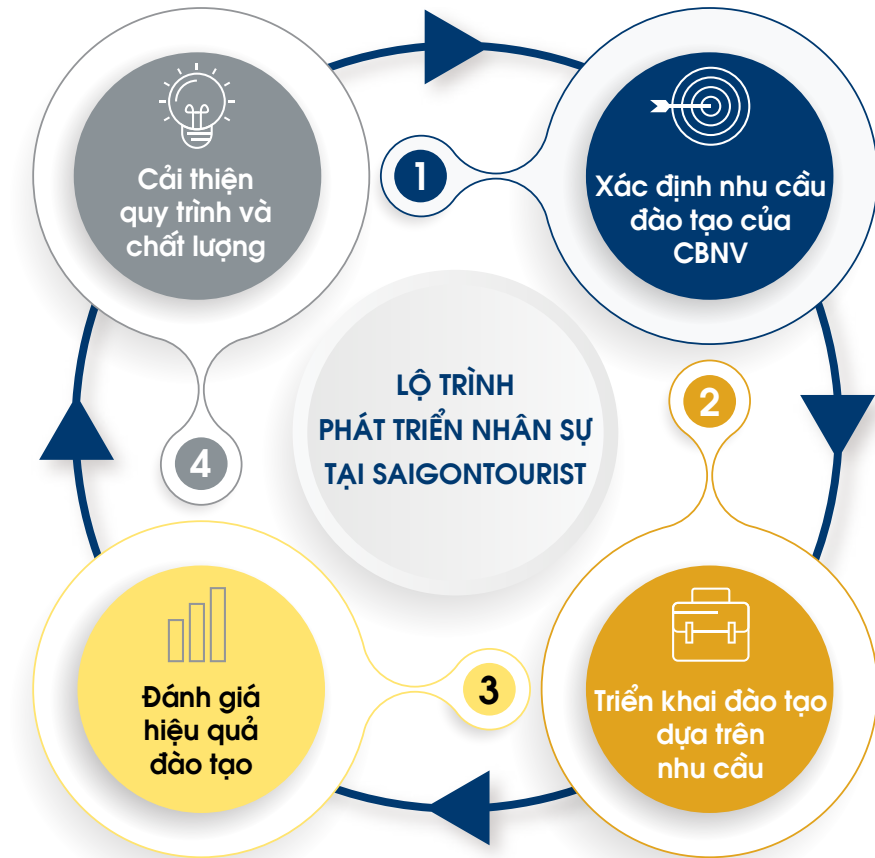
Các tiêu chí để xây dựng và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao của Saigontourist được hoạch định cụ thể theo từng giai đoạn, đặc biệt là được thực hiện trên cơ sở đáp ứng yêu cầu và thực tế tình hình. Saigontourist xây dựng các tiêu chuẩn chức danh cho các cấp lãnh đạo từ cấp trung cho đến quản lý cấp cao. Tùy theo từng chức danh tại các cấp sẽ có các tiêu chuẩn khác nhau căn cứ theo kiến thức - năng lực và các tiêu chuẩn cụ thể. Tiếp đến, Saigontourist có những giải pháp nhằm thu hút, động viên, phát triển, giữ chân người

lao động gắn bó với tổ chức nhằm phục vụ cho sự nghiệp phát triển của ngành du lịch nói chung và Saigontourist nói riêng.

Do đó, Saigontourist có hoạch định rõ ràng và cụ thể cho việc đào tạo nhân viên và ngân sách thường niên cho các chương trình này ước tính là 8 tỷ đồng.

Lộ trình phát triển nhân sự tại Saigontourist là một chu kỳ tuần hoàn gồm 4 bước, nhằm mục đích tối ưu hóa hiệu quả của công tác đào tạo nhân sự, đảm bảo đúng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cần cho sự phát triển cá nhân người lao động.

Chiến lược phát triển nhân sự của Saigontourist giai đoạn 2015 - 2020 sẽ gồm:

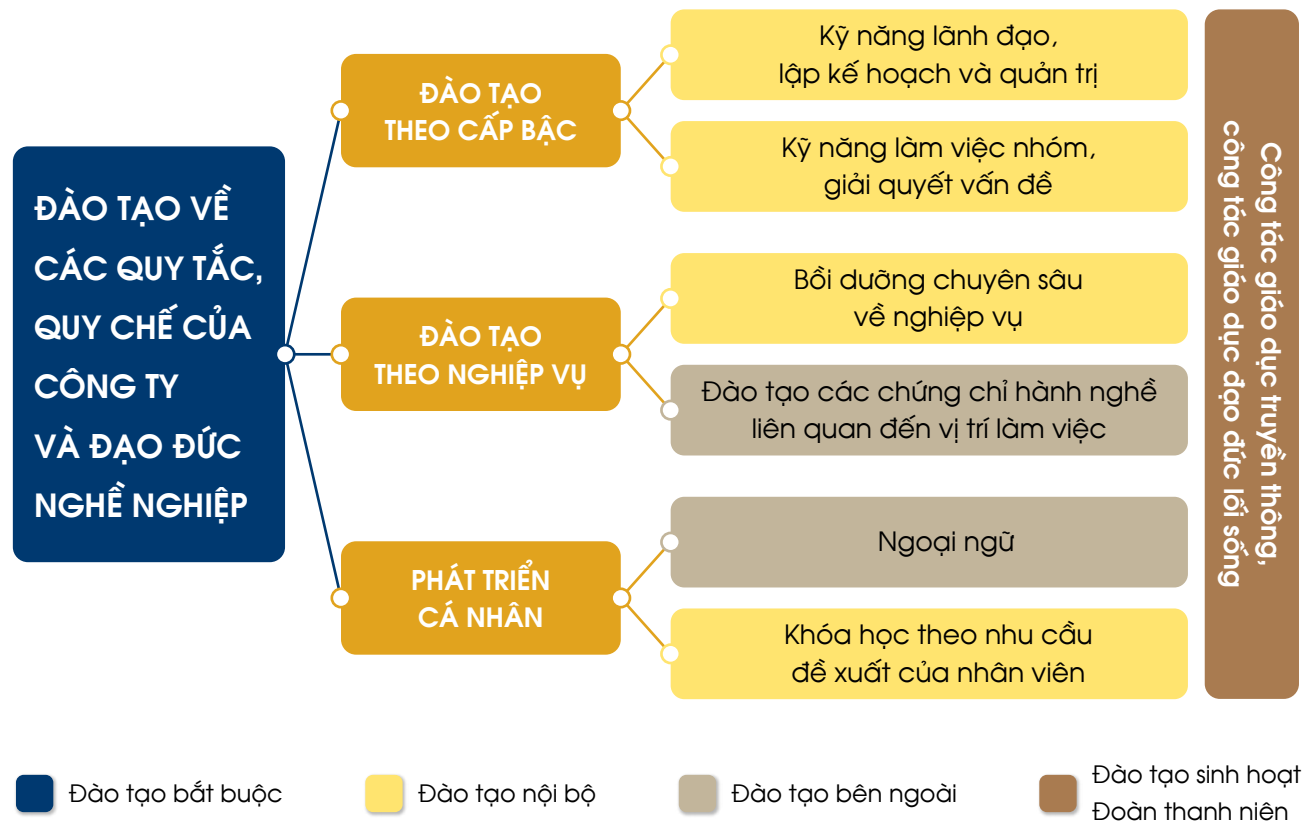


- Đảm bảo nhân sự chuyên trách hoặc bán chuyên trách về công tác đào tạo tại các đơn vị.
- Hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn đối với giảng viên nội bộ và hệ thống tài liệu đào tạo nội bộ.
- Chú trọng luân chuyển cán bộ trong diện quy hoạch qua nhiều bộ phận để nâng cao năng lực cán bộ.
- Xây dựng kế hoạch bố trí, đề bạt cán bộ trẻ, giỏi, đủ tiêu chuẩn để đến năm 2020 có 120 cán bộ quản lý cấp cơ sở trong độ tuổi dưới 40.
- Hoàn thiện và củng cố quy chế tiền lương, tiền thưởng phù hợp nhằm ưu tiên, khuyến khích nhân tài, người lao động trong các lĩnh vực đặc thù, mũi nhọn của Saigontourist.

- Hoàn thiện và củng cố quy chế bổ nhiệm cán bộ đảm bảo các quy định của Đảng, Nhà nước; đồng thời có cơ chế khuyến khích trong việc ưu tiên, xem xét bổ nhiệm người tài.
- Hoàn thiện và củng cố chính sách phù hợp nhằm ưu tiên trang bị phương tiện làm việc hiện đại.
- Các nhân sự tuyển mới của Saigontourist được đào tạo định hướng về "Văn hóa doanh nghiệp" cũng như về "Quy tắc ứng xử" và "Đạo đức nghề nghiệp".
- Hoàn thiện kế hoạch xây dựng sơ đồ phát triển nghề nghiệp, dựa trên sơ đồ đào tạo tổng thể, qua đó giúp người lao động định hướng được mục tiêu phấn đấu trong tương lai, phục vụ công tác đào tạo, quy hoạch cán bộ.



SƠ ĐỒ ĐÀO TẠO TỔNG THỂ CỦA SAIGONTOURIST



PHÁT TRIỂN TOÀN DIỆN VỀ CHUYÊN MÔN VÀ KỸ NĂNG, KIẾN THỨC XÃ HỘI

Ý thức được môi trường kinh doanh du lịch là cạnh tranh bằng chất lượng dịch vụ, Saigontourist luôn coi trọng việc đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, nhân viên. Chúng tôi đã tổ chức các khóa đào tạo trong và ngoài nước cho các cán bộ lãnh đạo; các cán bộ quản lý đương nhiệm và trong quy hoạch; sắp xếp, bố trí cán bộ trẻ theo chức danh quản lý, tạo điều kiện thử thách bằng thực tiễn, luân chuyển, nhằm phát huy tối đa

hiệu quả điều hành với tinh thần "giỏi một việc, biết nhiều việc". Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho người lao động học tập lẫn nhau qua công việc cũng như nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, ngoại ngữ và thường xuyên tổ chức các hội thi nghiệp vụ. Saigontourist có trường trung cấp du lịch và khách sạn, hàng năm đào tạo từ 4.000 đến 6.000 học viên, cung ứng cho các công ty lữ hành, nhà hàng, khách sạn, khu du lịch từ 3 đến 5 sao, 95% học viên tốt nghiệp đều tìm được việc làm.

Cụ thể, nội dung chương trình đào tạo trong năm 2018 của Saigontourist đã chú trọng đồng

đều các mặt về chuyên môn nghiệp vụ cũng như kiến thức về xã hội, môi trường, trong đó bao gồm:

- Chương trình đào tạo Giám đốc Nhân sự, Giám đốc Tài Chính, Thạc sĩ quốc tế quản trị du lịch & khách sạn.
- Các chương trình đào tạo hướng đến các cán bộ phụ trách liên quan về môi trường và ISO 14001.
- Đào tạo hệ thống quản lý an toàn thực phẩm theo ISO 22002.
- Đào tạo Bộ quy trình quản lý khách sạn 5 sao tiêu chuẩn Saigontourist.
- Tổ chức lớp đào tạo kiến thức môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm cho các đơn vị từ tháng 4 tới tháng 7/2018.
- Hướng dẫn chuyển đổi thực hiện hệ thống quản lý môi trường sang phiên bản mới ISO 14001:2015 cho các Khách sạn Đệ Nhất, Khách sạn Thiên Hồng, Khách sạn Đồng Khánh.

Bên cạnh đó, Saigontourist đã tổ chức các chương trình hỗ trợ đoàn viên thanh niên tham

gia học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tay nghề, hỗ trợ học phí cho đoàn viên thanh niên có hoàn cảnh khó khăn, hoàn 100% học phí nếu đoàn viên thanh niên đạt kết quả xuất sắc trong khóa học, hỗ trợ giảm học phí cho đoàn viên thanh niên học nâng cao trình độ tay nghề tại trường Trung cấp Du lịch và Khách sạn Saigontourist. Đoàn thanh niên Tổng công ty đã tích cực đồng hành với thanh niên trong học tập, lao động và làm chủ công nghệ trong các chương trình:

- Phong trào "Mỗi tuần một hợp đồng" của đội ngũ kinh doanh trực tiếp; các chương trình huấn luyện của đội ngũ Hướng dẫn viên của 4 cơ sở Đoàn kinh doanh Lữ hành; đào tạo nâng cao kỹ năng bán hàng, chăm sóc khách hàng;... Tiếp tục vận động các cơ sở Đoàn thực hiện Tủ sách thanh niên, tăng cường thêm các đầu sách về chuyên môn nghiệp vụ.

- Chương trình đồng hành với thanh niên lập nghiệp, khởi nghiệp: Tư vấn đoàn viên, thanh niên, học viên về kỹ năng nghề Du lịch; tổ chức các sân chơi về khởi nghiệp tại trường Trung cấp Du lịch và Khách sạn Saigontourist thông qua lễ nhập môn để sinh viên đăng ký các ý tưởng khởi nghiệp ngay từ chính những sáng tạo trong quá trình học tập tại trường.



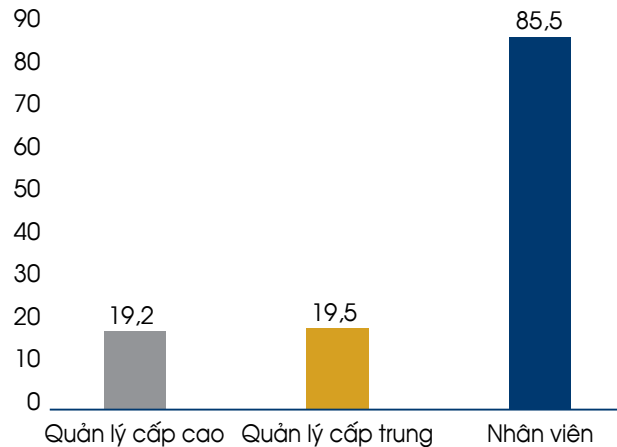
- Các buổi chia sẻ, thảo luận cho thanh niên mới vào nghề, sinh hoạt chuyên đề chuyên nghề, kinh nghiệm trong kinh doanh như "Thảo luận động cơ và tâm lý khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ tour du lịch", "Tuyến điểm du lịch hấp dẫn du khách trong thời kỳ mới" tại các đơn vị.

- Chương trình đồng hành với thanh niên phát triển kỹ năng xã hội, nâng cao thể chất, đời sống văn hóa tinh thần: Phát động mỗi đoàn viên, thanh niên rèn luyện ít nhất một môn thể

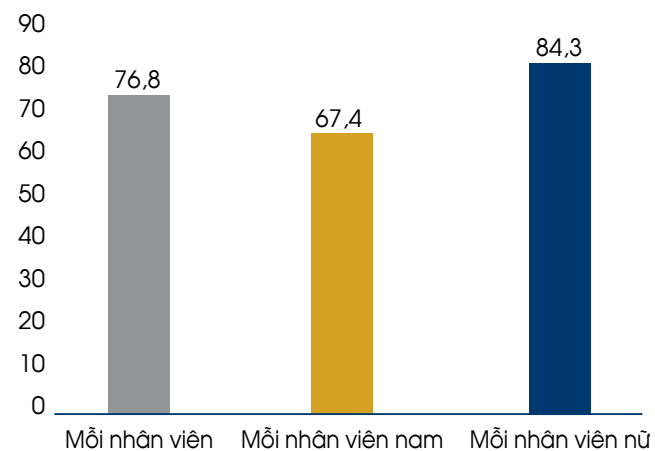
thao. Tăng cường hoạt động tư vấn sức khỏe, tình yêu, hôn nhân, gia đình, xây dựng lối sống lành mạnh. 100% các cơ sở Đoàn trực thuộc Đoàn Tổng Công ty đã phối hợp cùng Công đoàn cơ sở tổ chức các hoạt động nhằm mục đích tạo sân chơi thể thao, qua đó động viên phong trào tập luyện, rèn luyện thân thể trong thanh niên, người lao động, trao đổi kinh nghiệm trong lĩnh vực thể dục thể thao, bồi đắp tinh thần đoàn kết, gắn bó và tạo cơ hội gặp gỡ giao lưu giữa đoàn viên thanh niên tại các đơn vị.

🔄 SỐ GIỜ ĐÀO TẠO TRUNG BÌNH NĂM 2018 CHO MỖI NHÂN VIÊN - GRI 404-1

Số giờ đào tạo trung bình năm 2018 cho nhân viên theo cấp bậc



Số giờ đào tạo trung bình năm 2018 cho nhân viên theo giới tính



Từ số liệu trên có thể thấy Saigontourist tập trung đầu tư vào đào tạo cho cấp bậc nhân viên với số giờ đào tạo trung bình năm gấp hơn 4 lần so với cấp bậc quản lý cấp trung và cấp cao. Số giờ đào tạo trung bình cho mỗi nhân viên của toàn hệ thống Saigontourist năm 2018 là **76 giờ**. Con số này gấp **1,5 lần** số giờ đào

trình trung bình tại các doanh nghiệp Mỹ, theo Báo cáo Đào tạo Doanh nghiệp năm 2018 ấn bản lần thứ 37 của Training Mag. Sự so sánh này đúc kết nỗ lực phát triển bền vững của Saigontourist thông qua việc đầu tư vào nguồn nhân lực và xây dựng môi trường làm việc trên tinh thần không ngừng trau dồi, phát triển. Người lao động và Saigontourist là một tập thể cùng nhau không ngừng phấn đấu, vững bước trên con đường lan tỏa bản sắc Việt.

Ngoài ra, dù số nhân viên nam chiếm 55% tổng số nhân viên toàn hệ thống, số giờ đào tạo cho nhân viên nữ gấp 1,2 lần số giờ đào tạo cho nhân viên nam. Điều này thể hiện sự

quan tâm đồng đều không phân biệt giới tính của Saigontourist đối với việc phát triển nguồn nhân lực.

🔄 TỶ LỆ PHẦN TRĂM NHÂN VIÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ ĐỊNH KỲ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC VÀ PHÁT TRIỂN NGHỀ NGHIỆP - GRI 404-3

Mỗi năm, cán bộ nhân viên tại Saigontourist đều được đánh giá hiệu quả công việc, không chỉ với mục đích xây dựng đội ngũ nhân sự làm việc hiệu quả tại Saigontourist, mà còn là cơ hội để nhân viên phát triển nghề nghiệp. Cụ thể, 100% nhân viên của Saigontourist tại mọi cấp bậc trải khắp các đơn vị tỉnh thành đều được đánh giá định kỳ theo hình thức xếp loại thi đua A-B-C. Ngoài ra tại Saigontourist, mỗi cá nhân, tập thể đều có cơ hội tham gia phong trào

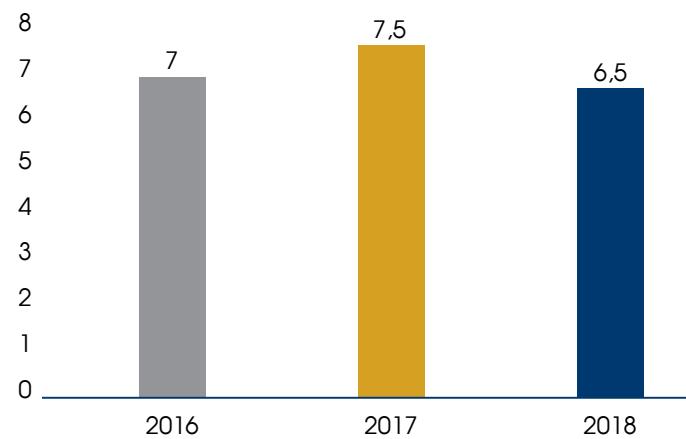
thi đua thường xuyên, thi đua theo đợt, theo chuyên đề và được công nhận bởi Hội đồng thi đua - Khen thưởng. Các quy định về hình thức, nội dung, danh hiệu thi đua với cá nhân và tập thể cũng như quy trình xét, công nhận thi đua và hình thức khen thưởng đều được nêu cụ thể, minh bạch trong Quyết định và Quy chế về công tác thi đua, khen thưởng do Tổng Công ty ban hành.



CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG - GRI 413

Với tầm nhìn luôn gắn hiệu quả doanh nghiệp với giá trị văn hóa bản địa, trên hành trình lan tỏa bản sắc Việt suốt nhiều năm qua, Saigontourist luôn dành nhiều sự quan tâm đến cộng đồng địa phương. Bằng nhiều chương trình có ý nghĩa tích cực, thiết thực, chúng tôi đã và đang đồng hành cùng cộng đồng địa phương trong quá trình phát triển. Việc đưa vào hoạt động các cơ sở kinh doanh tại các địa phương đã góp phần tạo ra cơ hội việc làm, cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân bản địa.

TỔNG SỐ TIỀN ĐÓNG GÓP CHO XÃ HỘI
(Đơn vị: Tỷ đồng)



6.5 tỷ đồng

Cho công tác xã hội và cộng đồng

CHƯƠNG TRÌNH "SAIGONTOURIST VÌ CỘNG ĐỒNG"

Chương trình đã nhiều năm liền đem lại cho xã hội và cộng đồng cũng như người lao động trong Tổng Công ty những niềm vui và hỗ trợ có ý nghĩa thiết thực.

Ban Tổ chức chương trình "Saigontourist vì cộng đồng" đã vận động các đơn vị trong và ngoài hệ thống tham gia tài trợ để tổ chức các hoạt động bám sát mục tiêu, ý nghĩa của chương trình và dự trù kinh phí để ra ngay từ đầu năm cũng như tiết kiệm tối đa chi phí để tiếp tục thực hiện các hoạt động trong năm tiếp theo.

Trong năm 2018, các hoạt động trong chuỗi chương trình "Saigontourist vì cộng đồng" bao gồm các sự kiện:

- * "Ngày hội Trung thu Saigontourist" lần thứ 13, trao tặng quà cho các cháu thiếu nhi thuộc mái ấm nhà mở trên địa bàn TP.HCM, con của cán bộ nhân viên trong hệ thống Saigontourist có hoàn cảnh khó khăn vươn lên học tập tốt với tổng giá trị hơn 700 triệu đồng. Tại các địa phương nơi các đơn vị của Saigontourist hoạt động, chúng tôi thể hiện sự hòa nhập với cộng đồng dân cư bằng việc tổ chức, tham gia nhiều chương trình thiện nguyện; chương trình "Ngày hội trung thu" do Saigontourist tổ chức tại nhiều địa phương đã đem lại nhiều niềm vui, tiếng cười cho trẻ em.



- * Mong muốn đem lại một cái Tết ấm áp hơn cho những hoàn cảnh kém may mắn cũng đã được chúng tôi hiện thực hóa bằng những món quà cho người nghèo hàng năm thông qua chương trình "Xuân kết nối yêu thương" lần thứ 6, với tổng giá trị lên đến 600 triệu đồng.



- * "Học bổng Saigontourist và học bổng Nguyễn Đức Cảnh" dành cho con em của cán bộ nhân viên có hoàn cảnh khó khăn, đã có nhiều cố gắng vươn lên học tập tốt, các khoản hỗ trợ trực tiếp đã được đem lại cho cán bộ nhân viên với tổng giá trị hơn 1 tỷ đồng.



- * Chương trình chăm lo cho người lao động có hoàn cảnh kinh tế khó khăn hoặc bị bệnh hiểm nghèo với tổng trị giá gần 1,5 tỷ đồng.

- * Năm 2018, đóng góp đối với riêng chương trình "Kỳ nghỉ hồng" tại nước Cộng hòa Dân chủ Nhân dân Lào đạt 200 triệu đồng; các công tác chăm lo cho Mẹ Việt Nam anh hùng, các gia đình chính sách, gia đình có công với cách mạng, tổ chức chương trình vui chơi cho thiếu nhi cơ nhỡ, bê tông hóa tuyến đường nông





thôn,... được chúng tôi thực hiện với giá trị 500 triệu đồng. Các hỗ trợ cho công tác thăm căn cứ Thành đoàn và gia đình chính sách nhân dịp Tết và hỗ trợ quà chương trình Xuân Biên Giới có trị giá 100 triệu đồng.

✦ Tiếp tục chặng đường đóng góp thiết thực cho cộng đồng, nhân kỷ niệm 43 năm ngày thành lập, trong năm 2018, chương trình "Saigontourist vì cộng đồng" đã phối hợp với các đối tác, tổ chức chương trình khám chữa bệnh từ thiện với tổng giá trị trên 300 triệu đồng tại tỉnh Bến Tre.

Các hoạt động "Vi biển đảo quê hương", "Vi biên cương Tổ quốc" được chú trọng và đẩy mạnh thực hiện. Các Đoàn viên thanh niên Saigontourist đã tham gia Hội trại "Tuổi trẻ giữ biển", tặng quà cho bà con tại khu vực biên giới Tây Ninh. Bên cạnh đó, thanh niên Saigontourist cũng tham gia đóng góp ủng hộ quỹ "Vi biển đảo quê hương" của Thành phố, tham gia tặng quà cho các chiến sĩ tại Trường Sa, Nhà dàn DK1, chương trình "Xuân Biên giới"... tổng giá trị đóng góp được hơn 700 triệu đồng.



CHƯƠNG TRÌNH "THẮP SÁNG NIỀM TIN"

Không chỉ thực hiện các hoạt động xã hội theo chủ trương từ Tổng Công ty, các đơn vị thành viên của Saigontourist có sự chủ động và tự thực hiện nhiều chương trình lớn, có sức ảnh hưởng tới cộng đồng. Điển hình là chương trình "Thắp sáng niềm tin" của Công ty TNHH MTV Dịch vụ Lữ hành Saigontourist đã bước sang **tuổi thứ 15** trong năm 2018.

Suốt 14 năm qua, chương trình đã in dấu chân trên những vùng khó khăn, dành tặng các em học sinh những chuyến du lịch biển, trao học bổng, tặng sách nói du lịch, thiết bị học tập và đồ dùng sinh hoạt cũng như hỗ trợ cơ sở vật chất cho các trường khiếm thị. Ghi

nhận nỗ lực và đồng hành với chương trình trong suốt chặng đường đã qua, trong năm 2018, Công ty đã hỗ trợ 50 triệu đồng kinh phí tổ chức chương trình.

Tính đến năm 2018, 15 chương trình "Thắp sáng niềm tin" đã phục vụ tổng cộng 7.000 lượt học sinh khiếm thị tại TP.HCM và khu vực Đông Nam Bộ, cùng với sự đồng hành, phục vụ của hơn 1.800 lượt tình nguyện viên, hướng dẫn viên Lữ hành Saigontourist. Chúng tôi tin rằng lữ hành Saigontourist cũng đã góp phần làm thay đổi nhận thức của cộng đồng về việc trao cơ hội cho những em học sinh kém may mắn, bằng trái tim và tấm lòng yêu thương của mình.

CHƯƠNG TRÌNH "HỌC BỔNG VÌ TƯƠNG LAI CỦA GIẢI GOLF SAIGONTOURIST"

Từ năm 2006 đến năm 2018, Giải Golf Saigontourist đã gây quỹ hơn 7,7 tỷ đồng cho công tác xã hội từ thiện, trong đó bao gồm 4.000 suất học bổng (500 suất/năm) cho Quỹ học bổng của Hội bảo trợ bệnh nhân nghèo TP.HCM, học sinh có hoàn cảnh khó khăn, khuyết tật, hiếu học cùng các hoạt động khám chữa bệnh từ thiện cho bà con nghèo...

"Giải Golf Saigontourist 2018" tiếp tục nhận được sự quan tâm và đồng hành từ nhiều nhà tài trợ, gây quỹ thành công cho **500 suất học bổng** với tổng **trị giá 600 triệu đồng** dành cho các em học sinh vượt khó của huyện Cần Giờ TP.HCM, tỉnh Trà Vinh, tỉnh Long An và tỉnh Bến Tre.

Nằm trong các hoạt động thiết thực chào mừng kỷ niệm 43 năm ngày thành lập (01/8/1975 - 01/8/2018), Saigontourist tiếp tục tổ chức "Giải Golf Saigontourist 2018" nhằm thực hiện hiệu quả chương trình Saigontourist vì cộng đồng, trách nhiệm xã hội, đồng thời tiếp tục xây dựng hình ảnh thương hiệu Saigontourist, phát triển "Văn hóa doanh nghiệp Saigontourist".

Tổng kết lại các hoạt động xã hội cho cộng đồng địa phương năm 2018, Saigontourist đã thực hiện các chương trình trên tinh thần tiết kiệm tối đa chi phí tổ chức tập trung nguồn hỗ trợ cho hoạt động chính và vận động tài trợ từ các đơn vị trong và ngoài hệ thống tham gia chương trình, cụ thể là Ban tổ chức đã nhận được tổng số tiền tài trợ là **423 triệu đồng góp từ các đơn vị trong hệ thống**.



SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN CỦA KHÁCH HÀNG - GRI 416

Chúng tôi luôn quan niệm niềm tin của khách hàng là chìa khóa thành công, là tài sản quý giá giúp gọi tên được giá trị thương hiệu Saigontourist. Là một trong những nhà cung cấp dịch vụ du lịch hàng đầu tại Việt Nam, chúng tôi luôn khẳng định chất lượng sản phẩm và dịch vụ của mình bằng sự tận tâm, chân thành, luôn đảm bảo sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, để khách hàng an tâm tận hưởng chuyến du lịch và nghỉ dưỡng hay tổ chức những sự kiện, thưởng thức những chương trình, món ngon, dịch vụ của Saigontourist một cách trọn vẹn nhất. Các dịch vụ chăm sóc khách hàng của Saigontourist điển hình là "Nụ cười Saigontourist", "Người khách vàng Saigontourist", "10 định chuẩn dịch vụ khách hàng Saigontourist", "Phong cách dịch vụ Saigontourist", "Khách hàng thân thiết Saigontourist" cùng các chương trình chăm sóc khách hàng của các đơn vị.

Khi đến với Saigontourist, chúng tôi đảm bảo khách hàng luôn được lắng nghe và tôn trọng thông qua công tác nghiên cứu thị trường, tâm lý và nhu cầu khách hàng luôn được chú trọng

nhằm kịp thời đưa ra các sản phẩm, dịch vụ mới phù hợp.

Thực hiện một trong 08 nhiệm vụ chủ yếu trong hoạch định tương lai - Đầu tư khoa học công nghệ quản lý và quản trị hiện đại, Saigontourist đã ứng dụng dịch vụ du lịch thông minh (Smart Tourism) trong toàn hệ thống. Ứng dụng đã đem lại trải nghiệm tốt nhất và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Bên cạnh sự đầu tư về công nghệ để nâng cao trải nghiệm cho khách hàng, từng nhân viên của Saigontourist luôn được quán triệt tinh thần tôn trọng khách hàng, được khuyến khích để đóng góp ý kiến, sáng kiến nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng tại Saigontourist.

Trong năm 2018, Saigontourist **KHÔNG** có bất kỳ vụ việc nào về xử phạt hành chính, bị cảnh cáo do không tuân thủ các quy định hoặc quy tắc tự nguyện. Điều này cũng phản ánh được niềm tin vào một doanh nghiệp uy tín và đem đến dịch vụ chất lượng của Saigontourist trong lòng khách hàng.

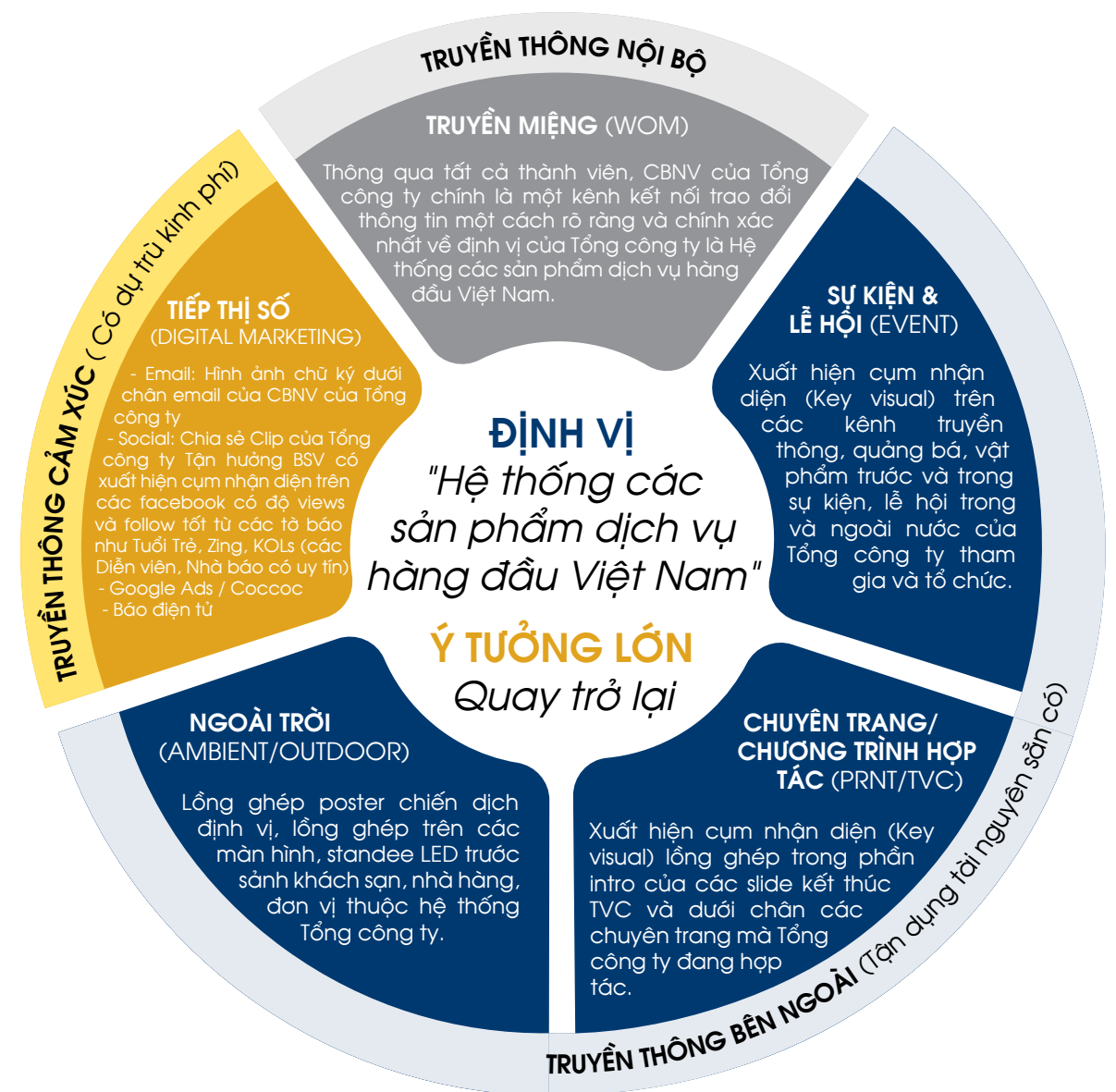


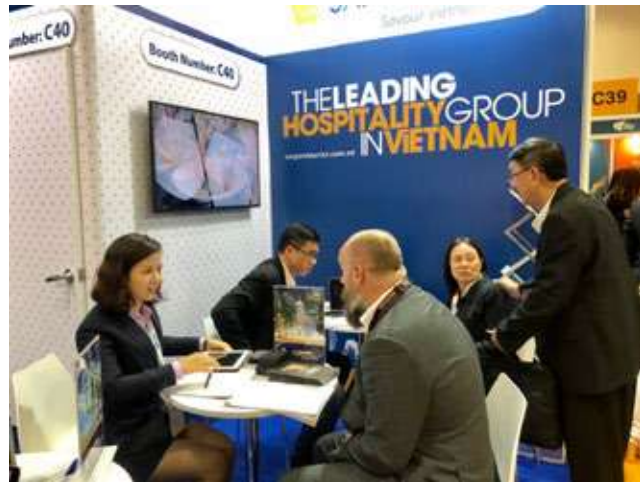
TIẾP THỊ VÀ NHÃN HIỆU - GRI 417

TRUYỀN THÔNG ĐỐI VỚI SỰ PHÁT TRIỂN CỦA THƯƠNG HIỆU SAIGONTOURIST

Nằm trong 05 chương trình trọng tâm trong kế hoạch phát triển của Saigontourist, phương hướng đối với công tác quảng bá được xác định là chuyên nghiệp hóa các hoạt động quảng bá trong và ngoài nước, lấy bản sắc văn hóa Việt Nam để tạo ra các sản phẩm dịch vụ, phong cách phục vụ đạt chuẩn quốc tế của

thương hiệu Saigontourist. Ngoài ra, chúng tôi còn tập trung đầu tư phát triển thương hiệu Saigontourist chiều rộng và chiều sâu, nghiên cứu hình thức đa thương hiệu, thương hiệu nhánh và tiếp tục chuẩn hóa hệ thống nhận diện thương hiệu.





Với phương châm luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu và xu hướng của thị trường du lịch đặc biệt là trong thời đại bùng nổ thông tin, năm 2018 tiếp tục là một năm Saigontourist thực hiện thành công Kế hoạch truyền thông marketing tổng hợp (IMC) và tạo ra hiệu ứng truyền thông hiệu quả nhờ sự kết hợp chặt chẽ các yếu tố trong Kế hoạch một cách phù hợp. Mỗi yếu tố trong kế hoạch đều được triển khai dựa trên nền tảng là sự lồng ghép và cân bằng giữa các phương pháp truyền thông nội bộ, truyền thông bên ngoài và truyền thông cảm xúc cũng như đảm bảo tính nhất quán và xuyên suốt của mục đích định vị thương hiệu. Bên cạnh đó, thành công trong việc quảng bá thương hiệu của Saigontourist cũng nhờ vào những định hướng cụ thể về ngân sách, nội dung và công

cụ đo lường hiệu quả các đầu ra của mỗi kế hoạch quảng bá.

Năm 2018, Saigontourist đã tham gia quảng bá du lịch Việt Nam cùng thương hiệu Saigontourist tại nhiều sự kiện trong nước và quốc tế. Tại các thị trường trọng điểm như châu Âu, Bắc Mỹ, Đông Bắc Á (Nhật Bản, Trung Quốc, Hàn Quốc, Nga...) cùng các thị trường tiềm năng như Ấn Độ, Trung Đông, ASEAN, Saigontourist đã tham dự các kỳ hội chợ, roadshow, festival...

Hàng năm, cùng với Ủy ban Nhân dân TP. Hồ Chí Minh, Saigontourist đã tham gia tổ chức nhiều chương trình Lễ hội Tết, với hạng mục nổi bật là Đường hoa Nguyễn Huệ.



Thêm vào đó, Saigontourist còn phối hợp với các cơ quan truyền thông trong nước; phối hợp với Báo Tuổi Trẻ tổ chức thành công Cuộc thi ảnh - thi viết - thi clip "Tận hưởng bản sắc Việt" lần thứ 2 cùng chuỗi sự kiện kỷ niệm 43 năm ngày thành lập.

Năm 2018, Saigontourist tiếp tục hợp tác thực hiện các chương trình quảng bá định kỳ trên kênh truyền hình VTV4, SCTV12 cũng như hợp tác với các trang báo khác như Thời báo Kinh tế Sài Gòn (Saigon Times Group), Thông tấn Xã Việt Nam, hay các đơn vị dịch vụ hàng không như Vietnam Airlines, VietJet Air nhằm giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ của hệ thống Saigontourist cũng như vẻ đẹp về đất nước, phong tục, tập quán, con người Việt Nam.

Thực hiện hoạt động tiếp thị hiệu quả nhưng vẫn luôn tuân thủ đúng quy tắc, quy định. Năm 2018, Saigontourist KHÔNG ghi nhận bất kỳ vụ việc nào liên quan đến bị phạt hoặc cảnh cáo do không tuân thủ quy tắc, quy định hoặc quy tắc tự nguyện.



CHIẾN LƯỢC NHẬN DIỆN VÀ ĐỊNH VỊ THƯƠNG HIỆU SAIGONTOURIST



Thương hiệu Saigontourist được nhận diện trên cả 4 cấp độ: cấp độ quốc gia, cấp độ địa phương, cấp độ Tổng công ty và cấp độ sản phẩm. Điều này được minh chứng bằng việc Saigontourist nằm trong danh sách **40 thương hiệu công ty có giá trị nhất Việt Nam năm 2017** do Forbes Việt Nam công bố. Đồng thời, sự vinh danh vị trí đứng đầu các Giải thưởng Du lịch Việt Nam năm 2018 về kinh doanh lưu trú, lữ hành, ẩm thực... tiếp tục khẳng định, sức mạnh của hệ thống Saigontourist được kiến tạo vững

chắc và xuyên suốt trong nhịp bước đồng hành cùng với lịch sử phát triển của Saigontourist qua **43 năm** (1975-2018). Vị trí này không chỉ khẳng định hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp trong ngành du lịch mà còn phản ánh về giá trị tài sản vô hình của chúng tôi. Giá trị đó chính là thành quả trong nỗ lực quảng bá hình ảnh và tinh hoa truyền thống, bản sắc Việt cũng như nâng tầm hình ảnh của du lịch Việt Nam trong trái tim của hàng triệu du khách khắp nơi trên thế giới.

THẤU HIỂU (INSIGHT)
Cùng bạn hưởng thụ cuộc sống
Enjoy your life

ĐỊNH VỊ
Hệ thống các sản phẩm dịch vụ hàng đầu Việt Nam
The leading hospitality in Vietnam

Ý TƯỞNG LỚN
Chào mừng bạn quay trở lại
Welcome back

Năm 2018, Tổng Công ty ban hành Kế hoạch số 345/TCT-KDĐT về việc thực hiện "**Chiến dịch truyền thông định vị và tăng nhận biết thương hiệu Tổng Công ty Du Lịch Sài Gòn TNHH MTV (Saigontourist)**" nhằm tăng khả năng nhận diện thương hiệu Saigontourist đối với khách hàng trong nước và quốc tế về quy mô lĩnh vực hoạt động kinh doanh của Saigontourist. Đặc biệt trọng tâm của chiến dịch là việc triển khai đồng bộ, chuyên nghiệp hóa hình ảnh nhận diện, thông điệp - định vị thương hiệu "Hệ thống các sản phẩm dịch vụ lữ hành, khách sạn, nhà hàng, giải trí... hàng đầu Việt Nam" nhằm mang lại hình ảnh nhất quán trên tất cả các điểm tiếp xúc thương hiệu trên toàn hệ thống. "Saigontourist - Tận hưởng bản sắc Việt (Savour Vietnam)" đã trở thành khẩu hiệu mới được Saigontourist sử dụng, là "Hệ thống các sản phẩm dịch vụ hàng đầu Việt Nam".

Chiến lược triển khai hoạt động quảng bá và truyền thông thương hiệu cũng gắn chặt với định vị thương hiệu và ý tưởng lớn của Saigontourist theo cách tiếp cận chia sẻ giá trị chung (Creating Shared Value - CSV) giữa nhu cầu xã hội, tài sản và chuyên môn của doanh nghiệp và cơ hội kinh doanh.



GIÁM SÁT HÌNH ẢNH THƯƠNG HIỆU

Nhận thức được tầm quan trọng của việc giám sát hình ảnh thương hiệu trong việc phát triển bền vững, Saigontourist thực hiện nhiều biện pháp rà soát thương hiệu theo nhiều mức độ khác nhau từ Tổng Công ty đến các đơn vị thành viên để giám sát giá trị của thương hiệu Saigontourist bao gồm:

- ✦ Các chiến dịch rà soát thương hiệu,
- ✦ Xây dựng cẩm nang hệ thống nhận diện thương hiệu và ban hành bộ hướng dẫn sử dụng thương hiệu,

✦ Cập nhật các thay đổi về hình ảnh thương hiệu của các đơn vị thành viên (nếu có), kiểm tra việc sử dụng hình ảnh thương hiệu trên các kênh truyền thông, quảng bá như trang web, mạng xã hội, brochure, danh thiếp, video,...

✦ Đặt ra lịch cập nhật hàng năm đối với các tài liệu thiết kế. Phong cách và xu hướng có thể thay đổi nên các thành tố của thương hiệu cũng có thể phát triển theo.



XÂY DỰNG THƯƠNG HIỆU VỚI BẢN SẮC VIỆT LÀM TRỌNG TÂM

Saigontourist luôn lấy nền tảng văn hóa lâu đời đậm đà bản sắc của dân tộc Việt Nam làm trọng tâm cộng với chất lượng đạt chuẩn quốc tế và không ngừng nâng cao vị thế, góp phần đưa hình ảnh đất nước ngàn năm văn hiến đến gần hơn với bạn bè, du khách quốc tế. Mục tiêu này được tái hiện thông qua các dịch vụ mà Saigontourist đem đến cho khách hàng. Tại khách sạn Rex với khẩu hiệu "Rex Hotel - Your Vietnam home" có lối kiến trúc độc đáo với những nét trang trí đặc thù riêng, đưa nét văn hóa, truyền thống của Việt Nam vào trong các hoạt động, dịch vụ của khách sạn nhằm giúp khách hiểu thêm về di sản văn hóa, di sản thiên

nhiên và các phong tục tập quán của người Việt như hình ảnh Việt Nam xưa được treo trong phòng ngủ và hành lang của khách sạn. Những câu chuyện cổ tích, dân gian và văn hóa ẩm thực Việt Nam được đặt trong phòng khách mỗi ngày, biểu diễn ca múa nhạc dân tộc hàng đêm tại các nhà hàng,... ngay cả trang phục của nhân viên cũng được thiết kế khéo léo lồng các họa tiết như hình kỷ hà, hoa văn trên sừng thần công Đại Nội Huế,... chính sự khác biệt trong sản phẩm, dịch vụ mang đậm chất truyền thống văn hóa Việt Nam tạo nên giá trị riêng cho thương hiệu Saigontourist.

LĨNH VỰC LƯU TRÚ - KHÁCH SẠN VÀ KHU NGHỈ DƯỠNG GẮN LIỀN ĐỊA DANH "SÀI GÒN"

Không chỉ tập trung phát triển tại TP.HCM, Saigontourist còn đầu tư các khách sạn và khu nghỉ dưỡng tại nhiều tỉnh, thành phố lớn với các dòng thương hiệu gắn liền địa danh "Sài Gòn" (Sài Gòn - Phú Thọ, Sài Gòn - Hạ Long, Sài Gòn - Morin, Sài Gòn - Kim Liên, Sài Gòn - Quảng Bình, Sài Gòn - Đông Hà, Sài Gòn - Đà Lạt, Sài Gòn - Ban Mê, Sài Gòn - Phú Yên, Yasaka Sài Gòn - Nha Trang, Sài Gòn - Mũi Né, Sài Gòn - Ninh Chữ, Sài Gòn - Bình Châu, Sài Gòn - Hồ Cốc,

Sài Gòn - Vĩnh Long, Sài Gòn - Rạch Giá,...), Saigontourist luôn là đơn vị tiên phong đầu tư tại các địa phương có tiềm năng và có ý nghĩa về kinh tế, xã hội, vùng địa đầu tổ quốc, hải đảo thân yêu như Sài Gòn - Bản Giốc (Cao Bằng), Sài Gòn - Ba Bể (Bắc Kạn), Majestic Móng Cái (Quảng Ninh), Sài Gòn - Phú Thọ (Phú Thọ), Sài Gòn - Côn Đảo (huyện Côn Đảo, Bà Rịa Vũng Tàu), Sài Gòn - Phú Quốc (huyện Phú Quốc, Kiên Giang),...



Trong đó, phải kể đến các đơn vị lữ hành bao gồm:

1. Chi nhánh lữ hành Saigontourist TP. HCM
2. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Hà Nội
3. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Quảng Ninh
4. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Hải Phòng
5. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Huế
6. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Đà Nẵng
7. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Nha Trang
8. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Buôn Ma Thuột
9. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Vũng Tàu
10. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Đồng Nai
11. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Bình Dương
12. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Cần Thơ
13. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Long An
14. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Tiền Giang
15. Chi nhánh lữ hành Saigontourist An Giang
16. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Rạch Giá
17. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Bến Tre
18. Chi nhánh lữ hành Saigontourist Quy Nhơn

Bên cạnh việc đầu tư vào lĩnh vực lưu trú, trong lĩnh vực lữ hành, Saigontourist đã đồng hành cùng với sự phát triển của ngành du lịch các tỉnh thành trong cả nước, sự hiện diện của 18 chi nhánh trải dài từ Bắc tới Nam của lữ hành Saigontourist đã góp phần đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của địa phương. Sự xuất hiện của cụm từ "Sài Gòn" lẫn nữa cho thấy rõ dấu ấn của thương hiệu Saigontourist.



SAIGONTOURIST Holding Company

TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN: 23 Lê Lợi, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

LƯU TRÚ | LỮ HÀNH | ẨM THỰC | GIẢI TRÍ | ĐÀO TẠO

QUYỀN BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

- GRI 418

TÔN TRỌNG VÀ ĐẢM BẢO QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA KHÁCH HÀNG

Trong kỷ nguyên công nghệ số hiện nay, vấn đề tôn trọng quyền riêng tư của khách hàng ngày càng nhận được sự quan tâm của các tổ chức và các cơ quan quản lý. Đồng thời, đây cũng là một trong những mục tiêu mà Saigontourist hướng đến. Chúng tôi bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng bằng các biện pháp thực tế:

✦ Chỉ yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin liên quan đến giao dịch giữa khách hàng và Saigontourist.

✦ Cam kết chỉ sử dụng thông tin khách hàng cho mục đích chính đáng.

✦ Không tiết lộ thông tin khách hàng cho bên thứ 3 trừ khi có sự đồng ý từ khách hàng.

✦ Sử dụng hệ thống bảo mật thông tin và thường xuyên cập nhật phần mềm để đảm bảo thông tin không bị rò rỉ.

ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

Đảm bảo an toàn giao dịch là nhiệm vụ được Saigontourist ưu tiên hàng đầu cho khách hàng. Tại đơn vị Lễ hành Saigontourist, chức năng thanh toán trực tuyến được thực hiện trực tiếp trên cổng thanh toán (Onepay) được Onepay bảo vệ. Các dữ liệu trao đổi kết quả qua lại giữa website công ty và Onepay được Saigontourist cam kết bảo mật, không cung cấp cho bên thứ 3 ngoại trừ yêu cầu của pháp luật. Khi các sự cố rủi ro về thanh toán trực tuyến xảy ra, các sự cố này sẽ được xem xét

theo từng trường hợp cụ thể để có phương án đền bù cho khách hàng. Đối với các giao dịch bị tác động cố tình thay đổi nội dung thông tin gây ra sai lệch, ảnh hưởng đến khách hàng và công ty thì giao dịch đó sẽ bị tạm ngưng để xác minh. Đối với khách hàng, khi phát hiện các hành vi lừa đảo giả mạo giao dịch, Saigontourist khuyến khích khách hàng liên hệ ngay với công ty theo địa chỉ đã đăng ký để xác minh và ngưng giao dịch.



BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG

Tại Saigontourist việc thu thập thông tin khách hàng được thực hiện nhằm mục đích cung cấp dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, chúng tôi hiểu rằng, thông tin khách hàng luôn cần được bảo mật chặt chẽ, vì vậy, chúng tôi luôn cam kết không kinh doanh thông tin khách hàng. Saigontourist cũng luôn sẵn sàng cùng khách hàng giải quyết mọi thắc mắc, khiếu nại qua địa chỉ liên hệ chính thức của các kênh giao dịch.

Ngoài những quy định chặt chẽ về chính sách bảo mật thông tin, Saigontourist cũng

đang trong quá trình xây dựng một hệ thống quản lý hiện đại, cùng với đội ngũ cán bộ nhân viên được đào tạo tốt, đây sẽ là cơ sở vững chắc để Saigontourist thực hiện tốt nhất các cam kết bảo mật thông tin với khách hàng.

Trong năm 2018, Saigontourist không có bất kỳ khiếu nại có căn cứ nào từ các tổ chức bên ngoài, cũng như từ các cơ quan giám sát. Ngoài ra, số vụ việc rò rỉ, trộm cắp hoặc làm mất thông tin khách hàng được xác định trong năm 2018 là **hoàn toàn không có**.





05.

**BẢNG TUÂN THỦ THEO
CÁC TIÊU CHUẨN**

DANH MỤC ĐỐI CHIẾU VỚI TIÊU CHUẨN BÁO CÁO GRI

MỤC THAM CHIẾU THEO GRI	THÔNG TIN CÔNG BỐ	NỘI DUNG TRONG BÁO CÁO	TRANG
CÔNG BỐ THÔNG TIN THEO TIÊU CHUẨN CHUNG			
HỒ SƠ TỔ CHỨC			
102-1	Tên Tổ chức	Thông tin doanh nghiệp	7
102-2	Các hoạt động, thương hiệu, sản phẩm và dịch vụ	Các lĩnh vực kinh doanh và thị trường hoạt động	16
102-3	Địa điểm của trụ sở chính	Thông tin doanh nghiệp	7
102-4	Các địa điểm hoạt động	Phạm vi báo cáo	49
102-5	Quyền sở hữu và hình thức pháp lý	Thông tin doanh nghiệp	7
102-6	Các thị trường phục vụ	Các lĩnh vực kinh doanh và thị trường hoạt động	16
102-7	Quy mô của tổ chức	Cơ cấu tổ chức	12
102-13	Quyền hội viên trong các hiệp hội	Lĩnh vực kinh doanh và thị trường hoạt động	16
CHIẾN LƯỢC			
102-14	Tuyên bố của người ra quyết định cấp cao	Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng thành viên	2
102-15	Các tác động, rủi ro và cơ hội chính	Thông điệp của Chủ tịch Hội đồng thành viên	2
ĐẠO ĐỨC VÀ TÍNH CHÍNH TRỰC			
102-16	Các giá trị, nguyên tắc, tiêu chuẩn và chuẩn mực của hành vi	Văn hóa doanh nghiệp	41
102-17	Cơ chế tư vấn và báo cáo các mối quan ngại về đạo đức	Văn hóa doanh nghiệp	41
QUẢN TRỊ			
102-18	Cơ cấu quản trị	Sơ đồ nhân sự Tổng Công ty	14
102-20	Trách nhiệm của cấp điều hành đối với các chủ đề kinh tế, môi trường và xã hội	Thông tin phê duyệt cấp cao nhất đối với Báo cáo Phát triển bền vững 2018	49
102-21	Tham vấn các bên liên quan về các chủ đề kinh tế, môi trường và xã hội	Tham vấn các bên liên quan và xác định lĩnh vực trọng yếu	50
102-32	Vai trò của cấp quản lý cao nhất trong lập báo cáo phát triển bền vững	Thông tin phê duyệt cấp cao nhất đối với Báo cáo Phát triển bền vững 2018	49

MỤC THAM CHIẾU THEO GRI	THÔNG TIN CÔNG BỐ	NỘI DUNG TRONG BÁO CÁO	TRANG
SỰ THAM GIA CỦA BÊN LIÊN QUAN			
102-40	Danh sách các nhóm liên quan	Tham vấn các bên liên quan và xác định lĩnh vực trọng yếu	50
102-41	Các thỏa ước thương lượng tập thể	Các thỏa ước thương lượng tập thể	52
102-42	Nhận diện và lựa chọn các bên liên quan	Tham vấn các bên liên quan và xác định lĩnh vực trọng yếu	50
102-44	Các mối quan ngại và chủ đề chính	Tham vấn các bên liên quan và xác định lĩnh vực trọng yếu	50
THÔNG LỆ BÁO CÁO			
102-46	Xác định nội dung báo cáo và phạm vi chủ đề	Thông tin và Tổng quan Báo cáo	48
102-47	Danh mục các chủ đề trọng yếu	Tham vấn các bên liên quan và xác định lĩnh vực trọng yếu	50
102-50	Kỳ báo cáo	Thông tin và Tổng quan Báo cáo	48
102-52	Chu kỳ báo cáo	Thông tin và Tổng quan Báo cáo	48
102-53	Đầu mối liên hệ giải đáp thắc mắc về báo cáo	Thông tin và Tổng quan Báo cáo	48
102-54	Tuyên bố lập báo cáo tuân theo Tiêu chuẩn GRI	Thông tin và Tổng quan Báo cáo	48
102-55	Mục lục GRI	Danh mục đối chiếu với tiêu chuẩn Báo cáo GRI	110
TIÊU CHUẨN CỤ THỂ			
DANH MỤC : KINH TẾ			
HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH TẾ			
201-1	Giá trị kinh tế trực tiếp được tạo ra và phân bổ	Hiệu quả hoạt động kinh tế	58
SỰ HIỆN DIỆN TRÊN THỊ TRƯỜNG			
202-1	Tỷ lệ của mức lương khởi điểm theo giới tính so với mức lương tối thiểu của vùng	Mức lương khởi điểm	62
202-2	Tỷ lệ thành viên ban lãnh đạo được tuyển dụng từ cộng đồng địa phương	Thu hút và trọng dụng nhân tài từ địa phương	65
TÁC ĐỘNG KINH TẾ GIÁN TIẾP			
203-2	Tác động kinh tế gián tiếp trọng yếu	Tác động kinh tế gián tiếp	66
THÔNG LỆ MUA SẮM			
204-1	Tỷ lệ chi tiêu cho các nhà cung cấp địa phương	Thông lệ mua sắm	67



MỤC THAM CHIẾU THEO GRI	THÔNG TIN CÔNG BỐ	NỘI DUNG TRONG BÁO CÁO	TRANG
DANH MỤC : MÔI TRƯỜNG			
NĂNG LƯỢNG			
302-1	Tiêu thụ năng lượng trong tổ chức	Năng lượng	71
302-4	Giảm tiêu hao năng lượng	Năng lượng	71
NƯỚC VÀ NƯỚC THẢI			
303-1	Mối tương tác với nước dưới dạng một nguồn tài nguyên chung	Nước, nước thải và chất thải	73
ĐA DẠNG SINH HỌC			
304-1	Các cơ sở hoạt động được sở hữu, cho thuê, quản lý trong, hoặc gần kề các khu vực được bảo tồn và các khu vực đa dạng sinh học cao bên ngoài các khu được bảo tồn	Đa dạng sinh học	76
NƯỚC THẢI VÀ CHẤT THẢI			
306-1	Tổng lượng nước thải theo chất lượng và địa điểm	Nước, nước thải và chất thải	73
TUÂN THỦ VỀ MÔI TRƯỜNG			
307-1	Tuân thủ về môi trường	Tuân thủ về môi trường	77
DANH MỤC : XÃ HỘI			
VIỆC LÀM			
401-1	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	Số lượng nhân viên thuê mới và tỷ lệ thôi việc	84
401-2	Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian không áp dụng cho nhân viên tạm thời hoặc bán thời gian	Phúc lợi cung cấp cho nhân viên toàn thời gian	85
401-3	Nghỉ thai sản	Nghỉ thai sản	87
GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO			
404-1	Số giờ đào tạo trung bình mỗi năm cho mỗi nhân viên	Số giờ đào tạo trung bình năm 2018 cho mỗi nhân viên	92
404-3	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	Tỷ lệ phần trăm nhân viên được đánh giá định kỳ hiệu quả công việc và phát triển nghề nghiệp	93

MỤC THAM CHIẾU THEO GRI	THÔNG TIN CÔNG BỐ	NỘI DUNG TRONG BÁO CÁO	TRANG
CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG			
413-1	Những hoạt động có sự tham gia của cộng đồng địa phương, đánh giá tác động và các chương trình phát triển	Cộng đồng địa phương	94
SỨC KHỎE VÀ AN TOÀN CỦA KHÁCH HÀNG			
416-1	Đánh giá tác động về sức khỏe và an toàn của các loại sản phẩm hoặc dịch vụ	Sức khỏe và an toàn của khách hàng	98
416-2	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến tác động về sức khỏe và an toàn của các sản phẩm và dịch vụ	Sức khỏe và an toàn của khách hàng	98
TIẾP THỊ VÀ NHÃN HIỆU			
417-1	Các yêu cầu đối với thông tin nhãn hiệu, sản phẩm và dịch vụ	Tiếp thị và nhãn hiệu	99
417-3	Các vụ việc không tuân thủ liên quan đến truyền thông tiếp thị	Tiếp thị và nhãn hiệu	99
QUYỀN BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG			
418-1	Khiếu nại có căn cứ về việc vi phạm Quyền bảo mật thông tin khách hàng và mất dữ liệu khách hàng	Quyền bảo mật thông tin khách hàng	106





 **SAIGONTOURIST**

(A) 23 Le Loi Street, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam

(T) +84.28 3822 5887

(F) +84.28 3824 3239

(E) info@saigontourist.com.vn

(W) www.saigontourist.com.vn