

关于本报告

欢迎阅读中国旅游集团有限公司发布的第 9 份社会责任报告。本报告对公司在经济、社会及环境方面的责任实践及绩效进行全面阐述，供读者了解。

组织范围

本报告涵盖中国旅游集团有限公司及其全资子公司和控股投资企业。中国旅游集团有限公司也简称“集团”“我们”等。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分数据或案例超出此范围。

信息来源

本报告的数据和案例主要来源于公司统计报告、相关文件。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

参考标准

报告编写立足行业背景，突出企业特色，力求符合业界同行的可持续发展信息披露相关标准。重点参考的报告编制标准包括：

- 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》；
- 联合国全球契约“十项原则”；
- 国际标准化组织社会责任指南标准（ISO 26000）；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》。

报告获取方式

您可登陆中国旅游集团有限公司网站 www.hkcts.com 下载报告电子版。

若需获取纸质版报告，或对本报告有任何建议和意见，您可按以下方式联系我们：

电话：00852-2853 3888
传真：00852-2854 1383
E-mail：sqshzr@hkcts.com



2017



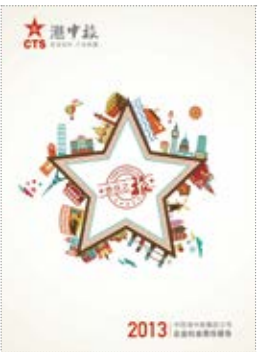
2016



2015



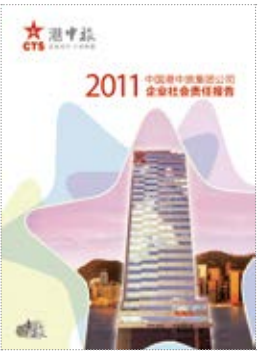
2014



2013



2012



2011



2010



2018

CONTENTS
目 录

04

领导致辞

10

专题 1:
90 载荣光，砥砺前行

专题 2:
致敬改革——勇立潮头，敢为人先

20

关于我们

26

新时代 • 改革再出发

优化产业结构
服务国家战略

40

星旅程 • 携手向未来

客户满意
伙伴共赢
员工幸福

52

行致远 • 美好新生活

精准扶贫
环境保护
社区和谐

64

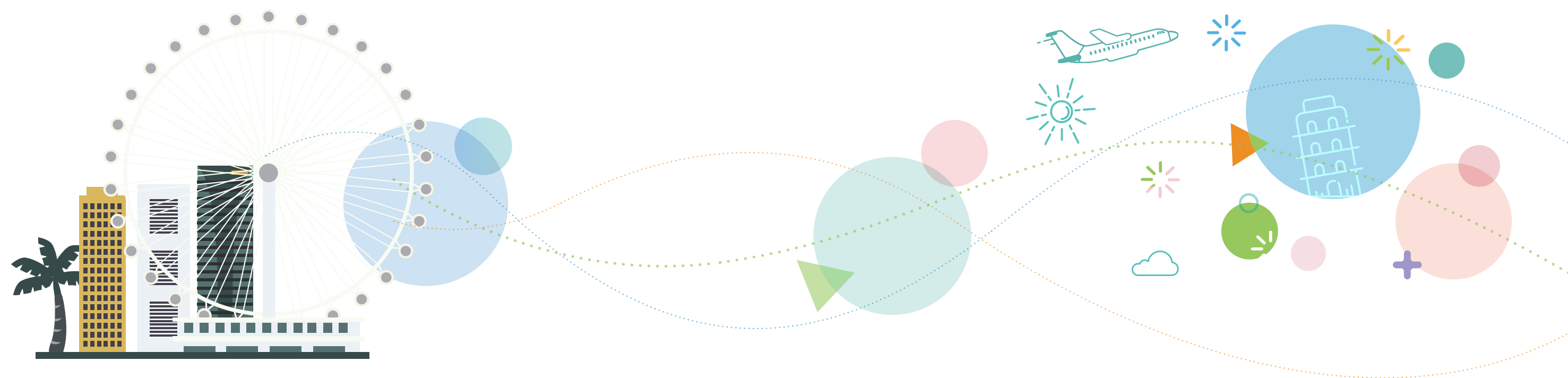
未来展望

66

附 录

报告评级
指标索引
意见反馈





领导致辞

LEADERSHIP SPEECH

岁序常易，华章日新。回首去岁，党的十九大开篇布局、谱写壮丽新篇，中国旅游集团励精图治、奋进九十周年。2018 年，集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，始终秉持“实干兴企、务实高效”的理念，加强党建引领，推进改革转型，促进企业高质量发展，营收突破 669 亿元；健全旅游扶贫新模式，以中旅精神助力脱贫攻坚，以斐然业绩和责任担当献礼中旅 90 华诞。

我们披荆斩棘，一路高歌前行。1928 年，中国旅游集团在陈光甫先生的家国情怀中创办起来，90 年栉风沐雨、砥砺前行，先后整合招商旅游总公司、中国中旅集团和中国国旅集团，持续转型升级，成为中国旅游资源最丰富、旅游链条最齐全的旅游企业。2018 年，我们谋定而动，持续优化产业结构，调整产业布局，构建旅行服务、旅游投资和运营、旅游零售、旅游金融、酒店运营、战略创新孵化业务六大事业群，为发展成为世界一流旅游产业集团持续储能；我们顺势而为，主动响应“一带一路”倡议、倾心服务“粤港澳大湾区”建设、全面支持“海南深化改革”、深耕“长江经济带”、服务“旅游外交”战略、贯彻落实“红色旅游”指示，对接国家战略，彰显央企责任。

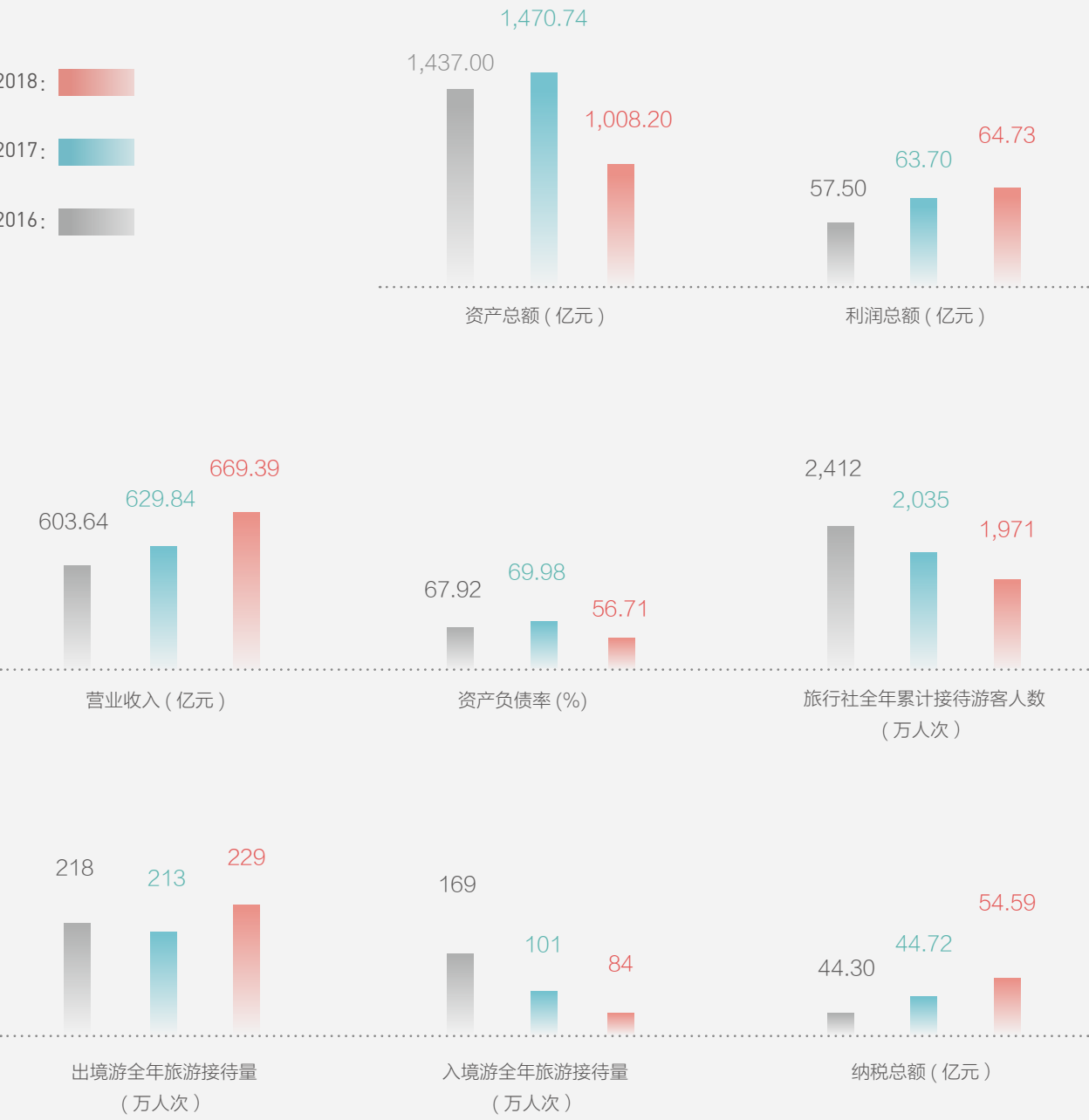
我们兼容并蓄，全力创造快乐。2018 年，我们稳步发展主营业务，创新产品服务，开发品牌旅游路线，加速景区内容革新，推动地产资源获取，持续提升酒店服务质量；我们主动拓展新兴业务，中标上海、澳门等重要机场免税经营权，完成“南海之梦”邮轮近百航次，铸造“星旅”品牌。

我们不懈努力，勇担社会责任。2018 年，我们落实脱贫攻坚，创新打造“时光之礼”扶贫旅游路线，探索旅游扶贫新模式；我们坚持“以人为本”，加强员工关爱，优化人才队伍，为发展成为旅游强企不断蓄能；我们深耕慈善公益，助力社区和谐，传播中旅大爱；我们践行绿色发展，推进节能减排，倡导绿色办公，促进经济、社会、环境全面、协调、可持续发展。

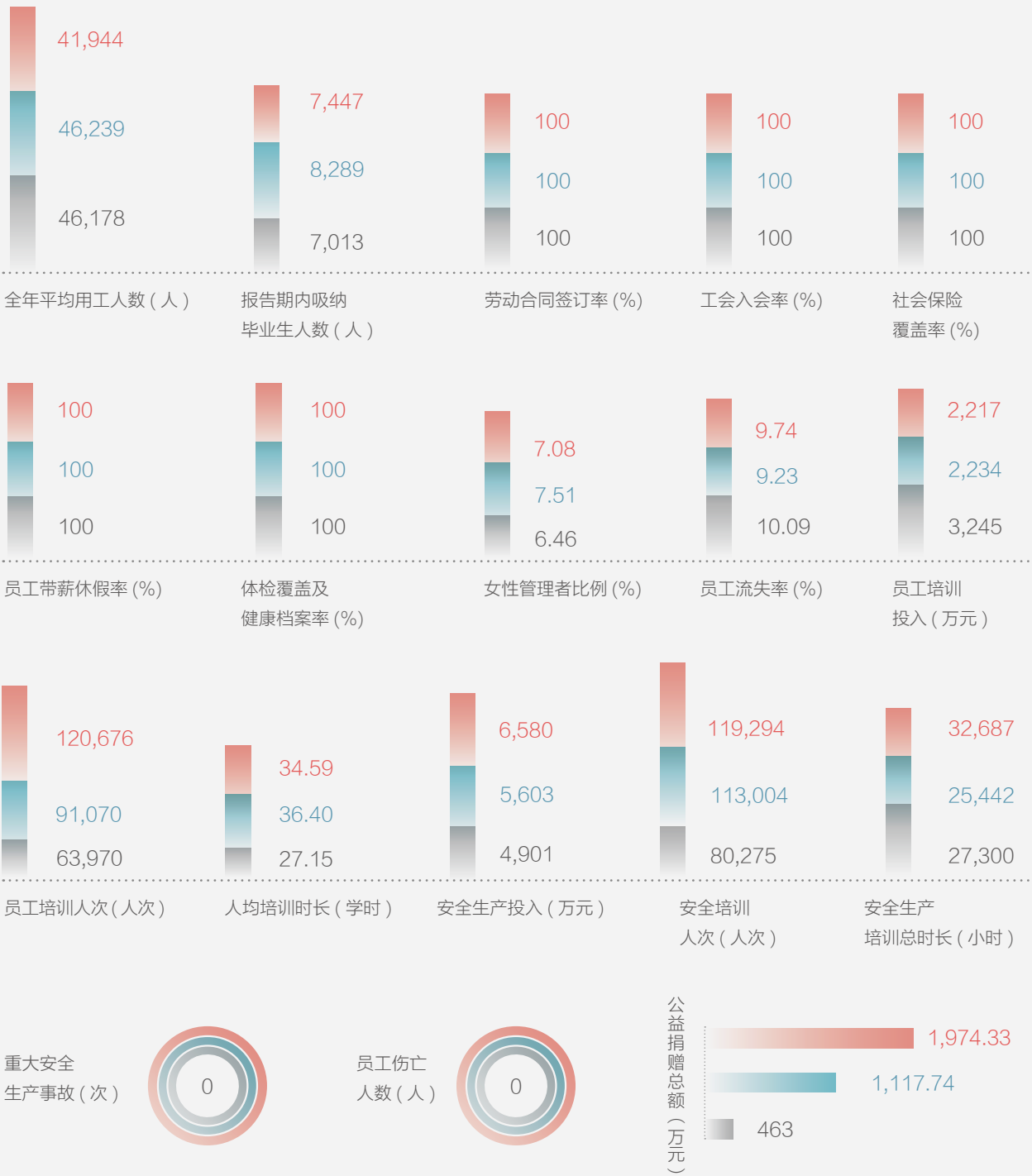
壮阔东方潮，奋进新时代。2019 年，中国旅游集团将继续保持服务大众、创造快乐的初心，以优质服务的实力和不断创新的动力，实现与相关方的共享、共生、共利、共赢；集中旅之智，倾中旅之力，打赢脱贫攻坚战役，以优异的成绩献礼共和国 70 华诞。

数说 2018

经济绩效



社会绩效



荣誉 2018



- 集团获评 2017 年度央企负责人经营业绩考核 A 级企业
- 集团获 2017、2018 年定点扶贫工作考核最高评价等次“好”
- 集团在中国旅游研究院和中国旅游协会联合主办的 2018 年旅游集团发展论坛上入选中国旅游集团 20 强，已连续十年榜上有名
- 集团荣获中国扶贫基金会颁发的“2017 年杰出贡献奖”
- 集团在 2018 年中国国际旅游交易会上荣获“最佳展台奖”“最佳组织奖”“最佳广告奖”



旅行服务
事业群

- 中旅总社荣获“2018 中国旅游大奖·入境旅游优选企业 / 出境旅游优选企业”，国旅总社荣获“2018 中国旅游大奖·入境旅游优选企业”
- 中旅总社与国旅总社联合参展“2018 北京国际旅游博览会”，荣获“最佳展台奖”“最佳产品销售奖”“最佳人气奖”
- 中旅总社荣获“2017-2018 北京人喜爱的十大旅游品牌”，国旅总社荣获“北京人喜爱的出境游旅行社 / 北京人喜爱的国内游旅行社”
- 国旅总社荣获“‘一带一路’国际商贸合作最佳助力奖”；获 2017 年度“旅行社入境外联人天奖”
- 香港中旅社荣获“2017 年都市卓越品牌大奖”
- 香港中旅社获雇员再培训局颁授“人才企业”殊荣



旅游投资和
运营事业群

- 港中旅地产荣获“2018 中国房地产央企卓越品牌奖”
- 香港中旅在摩根士丹利资本国际（MSCI）明晟公司最新的指数检讨中，获纳入 MSCI 明晟中国指数名单（MSCI CHINA INDEX）
- 珠海海泉湾、锦绣中华、世界之窗、嵩山、沙坡头景区成为教育部认可的首批学生研学实践教育基地、营地
- 燕郊公司荣获“2017 年度廊坊市国际投资合作先进企业”称号
- Club Med Joyview 安吉度假村荣获“REARD 地产星设计大奖银奖”
- 珠海海泉湾度假区荣获第二批“广东省文化旅游融合发展示范区”称号，成为珠海市唯一一家入选的旅游景区



旅游零售事业群
（国旅股份）

- 国旅股份荣获“中国最佳董事会 50 强”和“中国上市公司年度卓越董事会”
- 国旅股份荣获“2017 年度最受投资者尊重的上市公司”
- 国旅股份在第三届中国旅游上市公司峰会（CLTCS）上，荣获“2018 最具投资价值旅游上市公司”“2018 最具社会责任旅游上市公司”两项大奖，并入围“2018 最具品牌影响力旅游上市公司”“2018 最受消费者信赖旅游上市公司”“2018 最杰出旅游上市公司董秘”三项榜单
- 国旅股份在《中国 500 最具价值品牌》排行榜中，“国旅”以 708.72 亿元品牌价值列第 48 位，在旅游服务行业连续十五年居首位



旅游金融
事业群

- 港中旅财务公司荣获“2017 年度企业征信系统数据质量工作优秀机构和个人称号”
- 中旅银行在“2018 年中国金融创新论坛”上荣获“十佳金融产品创新奖”；在 2018 年中国中小银行发展高峰论坛暨《当代金融家》“铁马银行”颁奖典礼上，荣获“最具业务特色银行奖”；在新华社半月谈第九届品牌生活榜 2018 金融榜评选活动中，荣获“改革开放 40 周年 中小企业金融服务突出贡献奖”“改革开放 40 周年 十大金融品牌”



酒店运营
事业群

- 港中旅酒店公司荣获“中国饭店集团 60 强”
- 港中旅酒店公司入选“十佳国际酒店管理公司”
- “维景国际”荣获“中国连锁酒店品牌 30 强”
- “维景酒店”获颁“MBI 迈点全服务中档酒店影响力品牌金航奖”
- “睿景酒店”荣获“年度最具发展潜力酒店品牌”

专题

90 载荣光 砥砺前行

90 年 · 奋发图强

“

2018 年

距 1928 年中国旅行社香港分社成立整整九十年

中国旅游集团的九十年

是追梦的九十年

是奋斗的九十年

是辉煌的九十年

九十年来

中国旅游集团

深度参与了历史

也创造了自己的历史

”



1928 年至
50 年代初
成立及初创时期

50 年代初到 80 年代初
中桥委接管后的
稳定发展时期

1927 年 中国旅行社在上海成立，成为**第一家中国人创办**的旅行社

1928 年 中国旅行社香港分社成立

1954 年 中国国际旅行社总社正式成立，标志着新中国国际旅游业的诞生

1962 年 “三趟快车” 开行，香港中旅社成为在港装卸货物总代理

1982 年 香港中旅社**第一间海外分社**——泰国中旅社成立

1983 年 购买**第一家酒店**——华国酒店

1984 年 • 获中国政府和香港入境处指定为内地居民赴“香港游”的接待社

• 中国免税品公司经国务院批准成立，授权在全国范围内开展免税业务

改革开放到
90 年代后期
成立集团并快速发展时期

2000 年 - 2018 年
励精图治 发展壮大

1985 年 • 香港中旅（集团）有限公司在香港注册成立

• 国务院批准香港中旅集团开发建设深圳华侨城

1989 年 • 深圳锦绣中华正式开业，成为中国**第一座主题公园**

• 组织**第一个中国公民自费旅游团赴新马泰三国旅游**

1991 年 中国民俗文化村正式开业

1992 年 香港中旅国际投资有限公司上市（股票代码：00308.HK）

1994 年 深圳世界之窗正式开业

1999 年 港中旅与国务院侨办脱钩，华侨城从港中旅集团划出

2003 年 在深圳投资开发的**第一个高档住宅项目**——中旅国际公馆被建设部评为 AAA 级住宅小区

2004 年 经国务院和国务院国资委批准，中国国际旅行社总社和中国免税品公司实施重组，组建**中国国旅集团公司**，2006 年 5 月更名为中国国旅集团有限公司

2005 年 • 香港中旅集团整合招商局集团属下的中国招商旅游总公司后，成立了**中国港中旅集团公司**，与香港中旅（集团）公司实行“两块牌子、一套班子”领导体制

• 珠海海泉湾度假区试营业，成为国内规模最大、配套齐全、特色突出的新型休闲旅游度假城，国家旅游局授予全国**第一家**“国家休闲旅游度假示范区”称号

2007 年 中国中旅集团公司整体并入中国港中旅集团公司

2008 年 • 香港特别行政区第十一届全国人民代表大会代表选举会议在香港举行。集团卢瑞安董事当选为港区全国人大代表之一，成为**香港旅游界首位人大代表**

• 由国旅集团和华侨城集团发起设立**中国国旅股份有限公司**

• 中旅总社组织的大陆居民赴台湾旅游首发团启程

2000 年 - 2018 年
励精图治 发展壮大

2009 年 中国国旅股份有限公司成功登陆 A 股市场，完成首次公开发行上市（IPO）

2013 年 集团增资焦作商业银行，实现了对焦作商业银行的控股

2014 年 **全球最大单体免税店**——三亚国际免税城正式开业运营

90 年 · 春华秋实

九十年栉风沐雨一路走来，如今的中国旅游集团构建了以旅行服务、旅游投资和运营、旅游零售为三大核心业务，以旅游金融、酒店运营为特色业务，以邮轮为代表的战略创新孵化业务的旅游产业布局，业务网络遍布国内、港澳和海外 28 个国家和地区，汇聚了中国港中旅、中国国旅、中国中旅、中国免税、中国旅贸、中国招商旅游等众多国内知名旅游央企和文化旅游品牌，是目前中国最大的旅游央企。



“回首中旅九十年,无论是成立之初的老中旅人,还是后来加入的招商旅游、中国中旅、中国国旅、包括中免人,企业不断重组变化,是什么让来自不同战线、有着不同经历的人团结在一起,我想关键在于有着共同的初心。正是怀着这样一种初心,才会为了一个共同的理想,从不同的方向走到一起;才会超越局部和个人的利益,让自己、单位同集团一起成长壮大;才会破除门户之见,在集团的坚强领导下,拧成一股绳,在重组中实现凤凰涅槃。”

—— 中免集团 施宛佚

“故事还在继续,生活五光十色。2018年是行业变革之年,也是集团九十周年大庆之年,回想十年前,一个羞涩、懵懂的少年结缘港中旅,经过组织的培养、良师的指导、益友的帮扶、自己的努力,成为一个地产人。虽然旅途坎坷,但却能领略最好的风光;虽然负重前行,但却能练就最壮的体魄;虽然沙土渺小,但却能铸就伟大的建筑。我相信,许多如我一般的中旅人定能不忘初心、牢记使命,在不同的工作岗位上奋发图强、砥砺前行,不断创造中国旅游集团新的辉煌。”

—— 港中旅房地产开发有限公司 钟永磊

“一个公司的强大并不在于它的资产有多么的富有,也不在于它的建筑有多么高大上,而是在于它有着一群敬业的员工,员工们把公司当作一个自己的家,一个拥抱梦想的家园。在这儿,我们可以感受到自己存在的价值。同时,在我们遇到困苦挫折的时候,我们在这儿感受到家的感觉。我们拥护它,坚守它,也因为这是我们中旅人用自己的双手努力建立起来的堡垒。”

—— 龙熙维景 张倩倩

专题

致敬改革
勇立潮头，敢为人先

“ 2018 年是中国改革开放 40 周年
40 年来
中国的出境游从探亲游到享受世界
经历着从无到有的历史变迁
40 年来
中国的主题公园景区从零开始
得益于改革开放春风
深圳锦绣中华应运而生
中国主题公园的新篇章一笔一划逐渐写就
40 年来
旅游业经历着改天换地的变化
中国旅游集团跟随历史变迁
绘就一笔浓墨重彩 ”

第一家旅行社

20 世纪初的中华大地，列强环伺，民不聊生。受“父母在，不远游”传统观念的束缚，近代化的旅游行业在中国难寻踪影。当时中国少有的几家外商旅行代理机构，对中国游客极为藐视。

创办中国人自己的旅行机构，在陈光甫心中生根发芽。这位美国宾夕法尼亚大学留学归来，后被誉为“中国摩根”的银行家，立下宏愿，为举国的旅行爱好者，创办一所完善的服务机构，“与人方便”。

1923 年，时任上海银行总行总经理的陈光甫在一片质疑声中，成立上海银行旅行部。旅行部成立后，他提出“发扬国光、服务行旅、阐扬名胜、改进食宿、致力货运、推进文化，以服务大众为己任”，这种崭新的经营理念和经营方针，是中国历史上从未有过的。

因风气未开，成立之初旅行部经营困难，入不敷出，但陈光甫并未停下拓荒的步伐。之后，上海银行旅行部从服务用户需求角度出发，相继创办中国首张旅行支票、首本旅行杂志和首家招待所。



随着经营业务不断发展，1927 年，陈光甫决定将旅行部从银行中分出来，从 6 月 1 日起改名为“中国旅行社”，中国旅行社股份有限公司正式成立，陈光甫为董事长，原上海商业储蓄银行旅行部经理朱成章改任中国旅行社经理。至此，第一家中国人创办的旅行社宣告成立。

第一个主题公园

1985 年，时任香港中旅集团总经理马志民因受荷兰“小人国”的启发，萌发在深圳湾畔建造一座微缩景区的想法，荟萃 960 万平方公里土地上的名山大川和文化古迹，让游客在几个小时内便可博览中国文化精髓。

然而在当时，“主题公园”是绝大多数中国人听都没听过的新鲜事物，有人说，有一亿元投资不如去搞房地产，深圳湾这么荒凉，搞旅游无异于将钱扔到海里；还有人说，要搞旅游不如搞新鲜刺激的游乐场。马志民承受住舆论压力，主持建设锦绣中华主题公园，一年内收回全部投资，并滚动投资开发中国民俗文化村，成为中国旅游业发展的里程碑。

邓小平南巡之后的 1992 年 2 月 6 日，锦绣中华景区和中国民俗文化村一天迎客 6.3 万人次，创两景区开业以来的最高纪录。



“过去我就畅想过把祖国名胜古迹一一制成模型，集中到一起，汇成大观。可惜书生无用，想了不做，自成空想。现在看到自己未花吹灰之力，别人却替我实现了理想，也可算是人生的一大乐事了。”

—— 作家高晓声曾著文感叹

第一张
“回乡证” “台胞证”



“ 时代洪流中，一扇扇门被打开，两岸三地的同胞得以在香港聚首。台湾老兵在红磡火车站迎接几十年未能奉养的老母亲时，跪地抱头痛哭；来自山东的家属在香港与台湾同胞见面，告知在内地的母亲去世的消息，集团下属港澳游公司协助台胞在香港为其母亲办理生忌酒会，感动了现场的每一个人。这一幕幕感人的场面如今仍不时被中旅老员工提起。

在改革开放的大好形势下，国家旅游事业迅速得到恢复和发展。1984 年 7 月，香港中旅社成为当时在香港唯一一家可办理中国内地（除西藏外）各省市居民赴港澳游旅行社团业务的旅行社。1998 年，集团回乡证业务和台胞证业务合并，成立证件业务部。从签发第一份“回乡证”“台胞证”开始，几十年来，直至今日，中国旅游集团一直出色地做好证件服务工作，为港澳同胞、台湾同胞提供便利，为两岸三地之间的交流发展作出了重要贡献。

“回乡证” 历史变迁

1978 年前
香港同胞回内地需要一份“回乡介绍书”，凭此向当地派出所报户口

1979 年 7 月
内地公安部门委托香港中旅社、澳门中旅社办理《港澳同胞回乡证》业务，同年 11 月，“回乡介绍书”停止签发和使用

上世纪 90 年代中期
香港中旅社承担了将《回乡证》改为《通行证》的任务

1999 年
香港中旅社受理申请《港澳居民来往内地通行证》

“台胞证” 历史变迁

1986 年 10 月
台湾当局通过了台湾居民赴大陆探亲的方案

1987 年 10 月
香港中旅社成立台湾同胞业务部

1987 年 11 月
台湾当局有限度开放台湾居民到大陆探亲

1987 年 11 月
香港中旅社开始签发《台湾同胞旅行证明》

1988 年 11 月
台湾当局开放部分大陆居民赴台探亲探病奔丧，两岸人员开始双向交流

1992 年
《台湾同胞旅行证明》被《台湾居民来往大陆通行证》取代

第一本现代旅游杂志



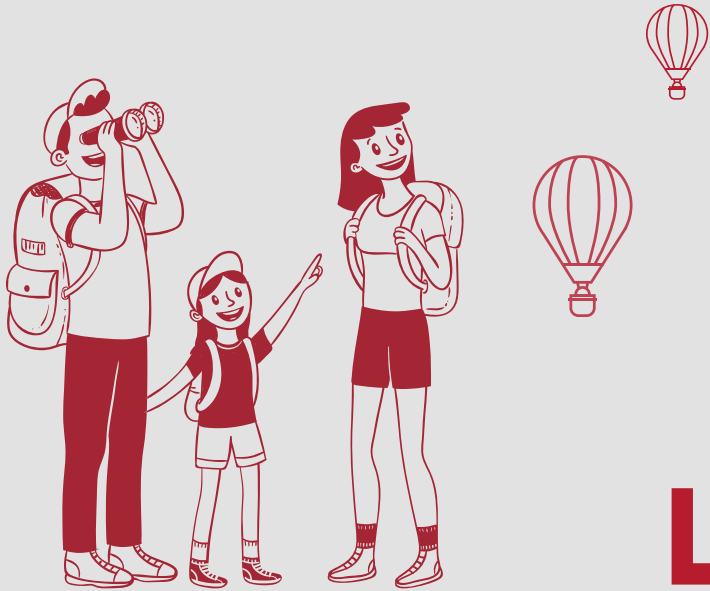
中国旅行社的出版工作，实际上开始于《旅行杂志》创办之前。

在中国旅行社第一次专包列车举办杭州游览时，刊行了一本名为《湖上春光》的手册，将杭州名胜古迹作了一个系统的介绍。手册有很多风景照片，还详细写明了游程计划、食宿地点、游艇价格和当地土产，凡是参加游览团的人，都赠送一册。这种游览手册算是中国旅行社出版事业的开始，但并不公开售卖。

为提倡旅游事业、宣传旅游文化，中国旅行社创办中国第一种现代旅游期刊——《旅行杂志》，借助印刷品的力量，将现代旅游观念深植于民众心中。

1927 年，《旅行杂志》创刊号出版，这本按计划编印、定时出版且公开发行的《旅行杂志》起到了填补空白、首开先河的作用，堪称中国现代旅游业的第一次。陈光甫在发刊词中这样写道：“今者编旅行杂志，供社会之参，对于国内外交通之状况，商业之情形及民情风俗悉加调查而载录之。东鳞西爪固不足以称商旅之南针，然冀由此引起国人对于旅行上之观感，以推求其益之普及。”

如今，《旅行杂志》已经成为历史中的珍藏，而中国旅游集团的出版事业还在继续发展壮大。1996 年创刊的《旅行家》杂志始终力求呈现最细致、深入、专业的旅行消费报道，并已经成为该领域的权威刊物。



关于我们

中国旅游集团有限公司是中央直接管理的国有重要骨干企业。目前，集团资产总额逾 1,000 亿元，员工逾 4 万人。集团旗下控股两家上市公司：香港中旅（股票代码：HK308）、中国国旅（股票代码：SH601888），逾 600 户企业，每年接待游客 6,000 多万人次，资产总量、营业规模、游客接待量、聚客能力和品牌影响等综合实力在旅游企业中名列前茅，是我国旅游业里的国家队、主力军。

中国旅游集团构建了旅行服务、旅游投资和运营、旅游零售三大核心业务，以旅游金融、酒店运营为特色业务，以邮轮为代表的战略创新孵化业务的旅游产业布局，业务网络遍布国内、港澳和海外 28 个国家和地区，汇聚了中国港中旅、中国国旅、中国中旅、中国免税、中国旅贸、中国招商旅游等众多国内知名旅游央企和文化旅游品牌，是中国最大的旅游央企。2018 年，集团再度荣耀入选“2018 年中国旅游集团 20 强名单”，凭借领先的规模和品牌优势，引领旅游行业发展。



目前，集团资产

总额逾 1,000 亿元

员工逾 4 万人

逾 600 户企业

每年接待

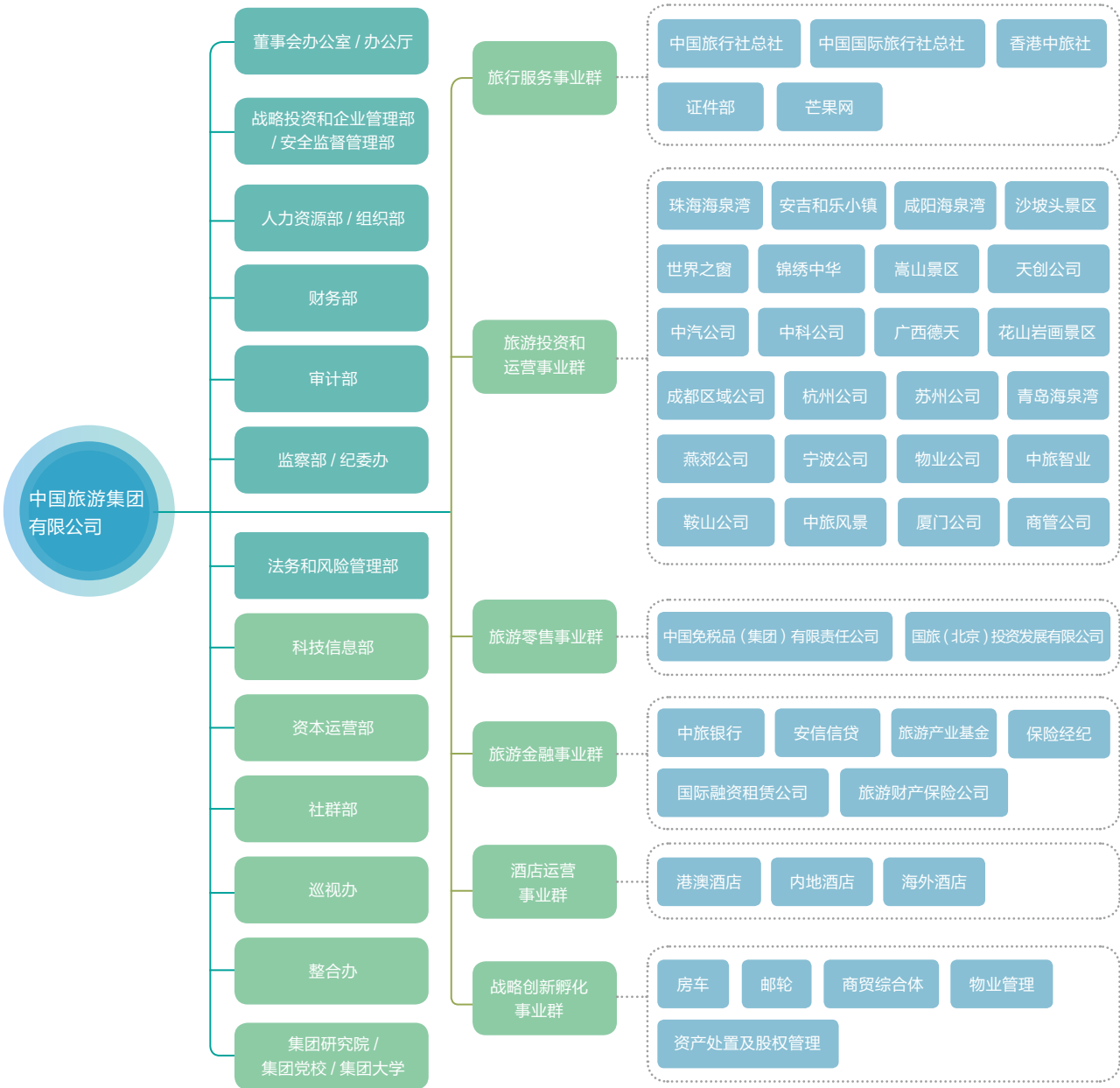
游客 6,000 多万人次

企业文化



公司治理

组织架构



中国旅游集团组织结构图

董事会



万 敏
董事长



杜 江
董事、总经理



傅卓洋
董事



李文新
外部董事



张晓铁
外部董事



高瑞彬
外部董事



欧阳谦
外部董事



袁久强
董 事

经营团队



杜 江
董事、总经理



吕友清
副总经理



王 斌
副总经理



马王军
总会计师



李 刚
副总经理



冉德章
总经理助理



陈 荣
总经理助理

合规运营

依法治企

- **加强法治建设。**中国旅游集团完善法治管理体制，实行法律风险报告提示制度，加强企业法律顾问队伍建设，推进集团及各下属企业合规经营，防范法律风险。2018 年 12 月，在珠海星旅学苑组织举办为期三天半时间的集团年度法务人员专业培训会，全面提升集团内部法律顾问专业水平和业务能力。
- **加强风险管理。**定期识别和评估重大风险，编制《集团 2018 年度全面风险管理报告》，2018 年，集团对 16 项重大风险进行排查，形成《2018 年集团风险分配表》，强化相关单位风险管理的主体责任，实现重大风险可控、在控。
- **保护知识产权。**开展商标整合和注册工作，加大集团商标法律保护力度，严厉打击境内外假冒混淆商标、傍名牌行为，有效维护“中旅”“CTS”等集团注册商标品牌权益，有力支持集团品牌健康发展。2018 年完成了集团名下所有注册商标及申请商标的所有人名称变更登记工作。
- **加强内部控制。**2018 年，对 68 家单位识别的 433 个内部控制缺陷进行抽查，协助完善 67 项相关制度。

强化党建

坚持深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，全面落实新时代党的建设总要求，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，始终把坚持党的领导、加强党的建设作为重要政治任务，落实全面从严治党主体责任，深入推进党风廉政建设，基本形成党建工作制度体系，构建党建工作责任制闭环，夯实党建工作基础，为集团经营发展提供坚强政治保证和组织保障。

- **加强政治建设。**制定《关于贯彻落实习近平总书记重要指示精神精神和中央重大决策部署的工作意见》《向党中央请示报告的规定》《集团贯彻落实〈中共中央关于加强党的政治建设的意见〉具体措施》等制度；坚决贯彻落实习总书记关于旅游行业的重要指示批示精神。2018 年，开发 7 条红色主题线路，推动红色培训研学教育基地和旅游目的地建设。
- **加强作风建设。**强化制度约束，起草《集团关于构建“不能腐”体制机制实施办法》，修订《进一步贯彻落实中央八项规定精神的具体举措》和《集团履职待遇和业务支出管理办法》；健全完善监督体系，制定《集团联合监督检查暂行办法》；召开党建和反腐倡廉工作会，强化领导干部“一岗双责”。
- **加强思想建设。**深入学习贯彻党的十九大精神，扎实开展党性教育专题培训。2018 年，分批培训集团管理干部 107 名、板块管理干部近 500 人，超过 1.5 万人次参加相关学习培训活动，实现习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神轮训全覆盖。
- **加强制度建设。**着力抓制度规范，制定了《关于进一步加强基层党组织建设的指导意见》《关于进一步加强党务干部队伍建设的指导意见》《基层党组织工作指引手册》等系列制度，夯实了基层党建工作制度基础，完善和健全了集团党建工作制度。
- **加强纪律建设。**制定《落实中央巡视整改工作方案》，成立集团巡视整改领导小组和 4 个专项整改小组，召开 8 次专题党委会暨领导小组会议，逐一研究推进整改事项，定期督办整改进展，目前已修订完善规章制度 18 项。
- **加强组织建设。**建立健全党建工作责任制，坚持党管干部和党管人才，坚持任人唯贤、以事择人的用人标准，做好干部队伍建设，着力提升基层党组织组织力。2018 年集团共调整党委管理干部 33 人次，从基层一线企业选拔 6 名优秀年轻

责任管理

责任管理

中国旅游集团秉承“服务大众，创造快乐”的责任理念，完善社会责任组织管理体系，并将其与公司发展战略结合，运用战略管理的思路和方法推进社会责任工作，将责任理念融入企业社会责任的管理及企业日常运营中，努力探索形成社会责任实施路径。

责任沟通

集团连续 9 年发布社会责任报告，并通过多种方式、多种渠道，与利益相关方加强沟通，深入了解各利益相关方诉求，向利益相关方传递公司社会责任履责理念与行动，实现与利益相关方共同发展、共同进步。

利益相关方	关 注	回 应
政 府	• 国有资产保值增值 • 遵纪守法 • 服务民生	• 提质增效 • 依法经营 • 创造就业机会 • 促进区域经济发展
投资者	• 业绩增长 • 公司治理 • 信息披露	• 强化风险管理 • 提升竞争力 • 信息透明度
客 户	• 优质产品及服务 • 满足多元需求 • 为客户创造价值	• 开展优质服务 • 提供多样性、个性化产品 • 追求客户满意 • 关注客户意见并积极回应
员 工	• 权益保障 • 薪酬福利 • 民主管理 • 职业发展 • 工作生活平衡	• 签订劳动合同 • 完善的薪酬福利体系 • 职工代表大会 • 全面的培训发展计划 • 丰富的员工活动
供应商	• 公开、公平、公正采购 • 诚实守信 • 互利共赢	• 执行“三公”准则 • 恪守商业道德、合同履约 • 战略合作
同 行	• 公平竞争 • 行业发展	• 坚守行业准则 • 积极维护健康有序的环境 • 经验分享
社 区	• 支持社区发展 • 参与公益事业	• 精准扶贫 • 支持教育 • 员工志愿者活动
环 境	• 节约资源能源 • 减少排放 • 生态保护	• 节能减排 • 低碳旅游、绿色酒店 • 保护景区自然、人文景观 • 循环经济

议题识别

为进一步提升报告针对性与回应性，2018 年中国旅游集团根据社会责任议题实质性分析模型，分析比较不同社会责任议题对相关方的影响和对公司自身发展的重要性，识别关注度高的实质性议题。

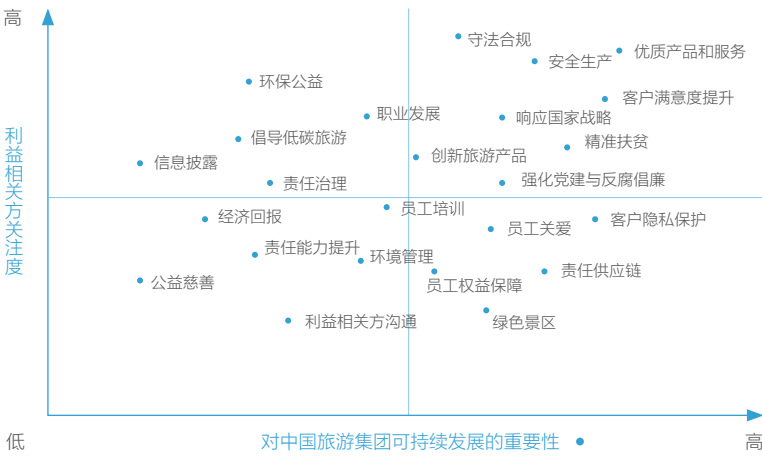
第一步：识别阶段

基于国内外社会责任标准、政府政策要求、标杆企业对标、利益相关方调研，并结合企业自身发展规划，中国旅游集团建立了社会责任议题池，共计 24 项。

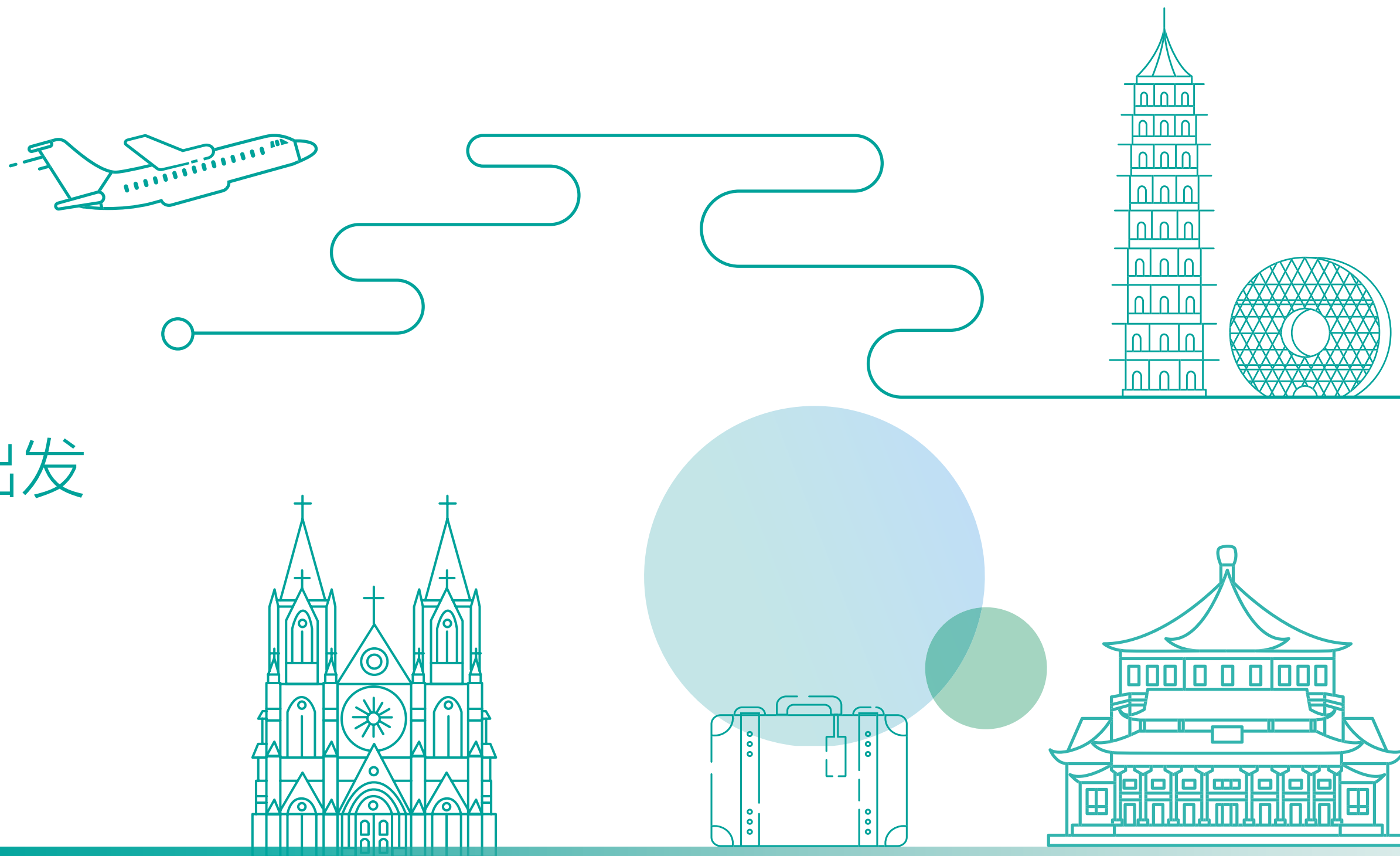
议题分类	社会责任议题	
责任管理	1. 责任治理 2. 责任能力提升 3. 利益相关方沟通	
经济责任	4. 经济回报 5. 信息披露 6. 优质产品和服务	7. 创新旅游产品 8. 客户隐私保护 9. 客户满意度提升
社会责任	10. 守法合规 11. 响应国家战略 12. 强化党建与反腐倡廉 13. 责任供应链 14. 公益慈善 15. 精准扶贫	16. 员工权益保障 17. 职业发展 18. 员工培训 19. 员工关爱 20. 安全生产
环境责任	21. 环境管理 22. 绿色景区 23. 倡导低碳旅游 24. 环保公益	

第二步：议题分析

针对 24 项可持续发展议题开展利益相关方专项调查，通过在线问卷方式，邀请不同类别相关方反馈不同议题对他们的重要程度，共计回收 1,461 份问卷。通过建立“利益相关方关注度”和“对中国旅游集团可持续发展的重要性”二维矩阵，识别出中国旅游集团的实质性社会责任议题。



新时代 改革再出发



优化产业结构

中国旅游集团围绕“成为拥有卓越产品创新能力与资源禀赋，具备全球竞争力的世界一流旅游产业集团”的发展愿景，全面梳理并优化了集团发展战略，明晰构建旅行服务、旅游投资和运营、旅游零售、旅游金融、酒店运营、战略创新孵化业务六大事业群，进一步明确了战略愿景。

旅行服务业

我们的成绩



签证业务部运营签证中心

32 家

覆盖 19 个国家

推进与广东长隆战略合作，实现广东长隆度假区整体销售额 2,463 万元，销售业绩在长隆全国 48 家省外代理中位居第二，华北 12 家代理中名列第一。

签证业务部运营签证中心 32 家，覆盖 19 个国家，占全球 79 家签证申请中心的 40%，在签证中心数量和签证业务量方面均保持市场份额排名第一。



2018 年，我们稳步发展主营业务，拓展细分市场，积极寻求在产品打造及模式创新方面的突破，力争为旅行服务事业群愿景的实现奠定基础。

入境游

- 积极优化并推出新产品。2018 年，优化“熊猫义工”、徽州游学等传统路线，开发故宫、“一带一路”、中医养生等新线路。
- 做好入境大型项目的承接工作。2018 年中旅总社国际游学业务涉及欧美、东南亚、港澳台各市场，年营收约 1,500 万，人数约 5,000 人。
- 完善产品营销渠道。国旅总社入境游西语区 2018 年散客成团网上预订系统成功上线，助力西语市场持续增长，已连续十三年蝉联入境游业务总额第一。
- 彰显社会责任。2018 年中旅总社入境游总部、国旅总社入境游部在传统入境游基础上，延伸业态，利用两总社央企大型旅游企业的品牌和平台、对入境游对市场的了解、对海外渠道的掌控、对产品的设计和创新的能力，整合资源，协助北京市旅游发展委员会、山东旅委、江苏旅委、河南旅委、延庆旅游局等进行海外营销推广，为美丽中国进行海外宣传推广。

出境游

- 承接新华人寿保险股份有限公司澳大利亚保险千人峰会。
- 完成大都会千人南非奖励游。
- 上线“一带一路”相关产品 50 余条，收客人数超过 4,500 人。
- 积极打造“迷你私家”“落基山豪华列车之旅”“白色净土南极 + 南美深度游”等系列产品品牌。

国内游

- 延续以往的北京一日游“奉旨穿越”系列产品。
- 推出恭王府、京城水系、中国铁路发展史、天津晚清民国文化、山西碛口黄河文化、安徽、南疆一带一路等多条焦点产品。
- 自主研发产品 420 余条，如“文化知旅”“重走长征路”“爱尚马拉松”“研学之旅”等系列。
- 联合全国 60 余家所属企业，共同研发推出了“时光之礼”系列精品扶贫线路。
- 策划并承办 2018 国家牧场“恋人花”文化生态旅游嘉年华活动。

MICE 业务

- 承办 DELL 公司 FRS 澳门 2,500 人活动。
- 承接安利新西兰全案奖励培训项目，顺利完成 8,000 位安利贵宾的完美新西兰之旅。
- 承办由北京市旅游发展委员会主办的第二十届北京国际旅游节。
- 作为“重载铁路新技术新装备展览会”的服务商，共接待 5,000 余人的专业观众。
- 自 6 月起，受北京市政府委托，执行“和田地区基层群众代表赴北京考察学习团”的接待任务，历时 7 个月，共计接待 20 批次，1,600 余名新疆同胞赴京考察。
- 承办“中兴通讯 2019 年度全球合作伙伴大会”。本次大会以“携手共进，共赢未来”为主题，来自全球各地、各行业近 600 位合作伙伴汇聚深圳，畅谈合作，展望未来。

注：（MICE 主要指 Meetings(会议)、Incentives(奖励旅游)、Conferencing(大型企业会议)、Exhibitions(活动展览)、Event(节事活动)）

海外签证业务

- 新设包含芬兰赫尔辛基签证中心、澳大利亚阿德莱德签证中心、西班牙巴塞罗那签证中心在内的 11 家签证中心。
- 完成土耳其签证公司框架合同续约。
- 通过重新招标成功取得加拿大签证公司 2 家签证中心的继续运营权。

航空服务业务

- 成功签署泰国微笑航空公司总代理合同。
- 积极洽谈哈萨克斯坦航空公司航班座位包销业务。
- 积极拓展差旅央企客户规模，新签中国航天科技集团、中国海油工程公司、中国旅游产业研究院、港中旅酒店有限公司等优质客户。



香港中旅社组千人游东莞



中旅总社获 2017-2018 北京人喜爱的出境游品牌奖

旅游投资与运营

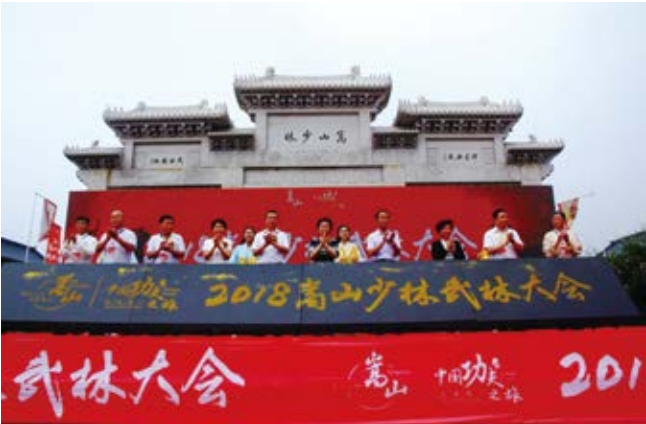
我们的实践

产品创新

- 杭州湾海泉湾项目将传统温泉融合运动、健康和创新生活方式等元素。
- 成都项目联合政府及专业体育运营机构，共同运作国际铁三赛事。
- 青岛海泉湾与青岛旅游局合作引入帆船运动元素。
- 锦绣中华加速内容革新、推进产品转型，全年营业收入突破 2.36 亿元，创 1994 年以来新高；利润总额 5,280.4 万元，创 2008 年以来新高。
- 天创完成乌兰察布冰雪节项目等 8 个创新项目。
- 珠海海泉湾采用“品牌节庆 + 主题活动”双轮驱动策略，市场营销会议会奖业绩同比实现较大增幅。
- 咸阳海泉湾重新组合打包温泉产品，深挖亲子、商务会奖、旅行社和渠道分销市场，业绩同比增长明显。
- 中汽深入推进“互联网+”业务，线上营收占比从 1% 提升到 16%，成为公司营收增长的新动力。

资源获取

- 在宁波杭州湾和杭州等地共获取一个城市地产项目、两个旅游地产项目，合计 6 宗土地，累计拿地金额 57 亿元。
- 与丹霞山景区、乳源大峡谷项目公司、太湖西山岛和成都文旅集团等达成发展旅游休闲度假项目的合作意向。



2018 嵩山少林武林大会举行



宁波中旅城二期二批次开盘售罄，热销十亿

我们的成绩



- 新增土地储备 104.66 万平方米。
- 宁波中旅城、杭州萧山、苏州太湖三项目均提早、超额完成全年销售任务，销售总额 55 亿元，占板块总销售额的 78.8%。
- 燕郊项目逆市加推二期北区，完成了 1.5 亿销售额，在当地成绩十分亮眼。



2018 年深圳世界之窗国际啤酒节举行



深圳锦绣中华举行 2018 年 BMAI 国际泼水狂欢节

旅游零售业

我们的实践

- 成功中标上海、澳门等重要机场免税经营权，确立优势地位。
- 在海南设立运营总部，完成与海南省免税品有限公司重组，巩固海南离岛免税市场的优势地位。
- 稳步推进海外市场拓展。澳门市内店完成店铺选址，香港市内店完成选址立项，完成日本免税市场调研。
- 做好北京、上海、青岛、大连、厦门五家市内免税店筹建，积极开展政策争取。
- 推进邮轮 + 免税业务渠道融合，成功获得嘉年华旗下歌诗达邮轮免税经营权。
- 在 20 多家门店开展了国产品退税业务，首都机场 T3 店打造成国产退税商品样板店。

我们的成绩



“国旅”品牌以 708.72 亿元的品牌价值名列“世界品牌实验室中国 500 最具价值品牌排行榜”第 48 位，连续 15 年位居旅游服务类第一。

案 例 中免集团成功获得歌诗达大西洋号邮轮免税经营权

2018 年 7 月，中免集团成功获得意大利歌诗达邮轮有限公司大西洋号邮轮的免税经营权，并与歌诗达邮轮签署合作备忘录，与其母公司嘉年华集团就未来全面合作初步达成了一致。这标志着中免集团首次在国际知名邮轮上自主经营免税品，开启了邮轮免税业务新篇章。

2018 年 11 月，歌诗达邮轮大西洋号邮轮免税店开始试营业，这是中免公司首家独立运营的邮轮免税店。邮轮免税店是中免公司未来着力打造的新型免税渠道，为消费者提供更丰富、更具价值的免税购物服务，力争打造全球一流的邮轮免税运营商。



延伸阅读：歌诗达邮轮创立于 1948 年，是目前欧洲最大的邮轮船队，于 2006 年首次开启以中国为母港运营的国际邮轮航线，成为首家进驻中国的国际邮轮公司。进入中国十余年来，歌诗达邮轮已为超过 200 万中国游客提供纯正的“海上意大利”邮轮假期。

案 例

DUTY ZERO by cdf 推出亚洲首个免税酒水预定 APP

中免拉格代尔有限公司日前在香港国际机场 DUTY ZERO by cdf 烟酒免税店推出免税品预购应用程序——DUTY ZERO APP，成为香港首家推出应用程序 APP 以及亚洲首家使用应用程序 APP 预购免税酒水的机场免税运营商。



旅游金融

我们的实践

- 推出酒店客房间夜权质押贷、旅行社周转贷、先游后付等多款文旅特色金融产品。
- 首单海昌海洋公园入园凭证资产支持证券化融资专项计划成功落地。

我们的成绩

营业收入	利润总额	i 旅游卡新增发卡近	安信香港信用卡账户数量
71.73 亿元	19.29 亿元	20 万张	年增长 67%

- 重庆安信“星旅钱包”发放旅游消费贷款近 5,000 万元。
- 中旅金控被评选为“2018 中国企业创新示范单位”。
- “酒店客房间夜权质押贷”荣获“对公业务十佳金融产品创新大奖”。
- 中旅银行在 2018 首届河南休闲农业与乡村旅游产业博览会中，荣获河南休闲农业与乡村旅游“最佳金融服务机构”奖，在第七届“金融之星”评选暨 2018 河南金融行业年终盛典上，荣获“2018 年度特色银行卡”奖项。

案 例

中旅银行签约首个企业资产 ABS 业务



9 月 10 日，由焦作中旅银行发起设立的全国首单海洋公园 ABS——海昌海洋公园入园凭证资产支持专项计划成功发行，此举为该行客户大连海昌旅游集团成功融资 10 亿元。

本次专项计划资金用于向原始权益人青岛极地海洋世界有限公司购买其因建设运营主题公园而获得的入园凭证。包含极地馆、欢乐剧场、5D 动感体验馆、深海奇幻共四个区域，包括各类纸质、电子或任何载体的门票及其他各类可以入园的凭证。

海昌旅游集团海洋公园门票收费权 ABS 项目的三方合作签约仪式在大连举行，该项目是中旅银行首单企业资产 ABS 业务，也是首单标准化产品业务，创新发展了旅游企业公开市场融资新模式。



在日前由《银行家》杂志社等主办的中国金融创新论坛暨“2018 中国金融创新奖”颁奖典礼上，中旅银行“酒店客房间夜权质押贷”特色金融产品获“十佳金融产品创新奖”

酒店运营

我们的实践

- 三亚维景、广安门维景、龙熙维景等酒店加强与OTA关系,重视客户订购体验,通过提升服务质量,提高酒店网评分值。
- 民航国际、明月山维景、常州维景等酒店深耕企业大客户,通过推出下午茶、增加各类宴会会议接待、开发外卖餐食等举措,增加市场占有率和营收。
- 澳门维景、九龙维景、旺角维景、广安门维景、丽都饭店、杭州维景、南京维景、重庆丽苑等酒店完成装修改造和设备更新改造工程。
- 南京维景作为试点,扎实推进节能减排项目。
- 重庆维景、唐山国丰、商丘维景、敦煌维景、广西荔园、南京维景、焦作财富中源等酒店完成品牌标准的规范和执行。

我们的成绩

全年实现营业收入

29.22 亿元

实现利润总额

3.74 亿元

- 与 18 家酒店签订管理输出协议,新增客房 2,532 间。
- KG 酒店取得喜达屋资本的 7 家希尔顿酒店管理权,新增房间 1,330 间。
- 酒店公司入选为“十佳国际酒店管理公司”。
- “维景国际”荣获“中国连锁酒店品牌 30 强”。
- “维景酒店”获颁“MBI 迈点全服务中档酒店影响力品牌金航奖”。



酒店板块与山东乳山松海房地产开发公司签约委托管理威海半岛国际海景酒店,这是在山东地区布局的首家海景品牌酒店。



“维景国际酒店”获颁“《环球时报》最受中国家庭欢迎的境内酒店品牌”

战略创新孵化业务

我们的实践

- 强化责任落实,确保船舶安全。开展安全监管工作,督促船舶严格落实设施的日常检查、维修与保养制度。
- 加强客服管理,提升服务质量。根据西沙航线特点,公司强化对服务团队综合素质的培养,有效提升了团队的业务技能和服务水平。
- 丰富产品种类,提高二次消费。增加了海钓、浮潜、免税购物、工艺品销售等业务,丰富了商品种类,提升了二次消费收入。

我们的成绩

2018 年
“南海之梦”

共完成
62 个航次

接待游客
22,027 人

平均每航次接待量为
355 人

实现总营业收入
9,382 万元

案 例 强强联合,中国邮轮品牌将迎来 7 万吨级豪华新成员

为响应国家鼓励培育本土邮轮政策,中国旅游集团与中国远洋海运集团有限公司强强联合,共同出资设立星旅远洋邮轮国际有限公司,致力于打造本土邮轮品牌,为广大旅客提供优质、便利且广为国人喜爱的海上度假旅游服务。此艘 7 万吨级豪华邮轮——“鼓浪屿”号邮轮将于 2019 年 10 月运营。



服务国家战略

中国旅游集团响应“一带一路”倡议，与 43 个国家建立业务联系，免税业务聘请专业机构对沿线国家和全球旅游零售市场进行摸底，“南海之梦”号邮轮运营海上丝绸之路西沙航线近百航次，接待游客近 3 万人；投入“粤港澳大湾区”建设，成立集团粤港澳大湾区建设领导小组，参与组建“大湾区共同家园发展基金”和“大湾区共同家园青年公益基金”，免税业务成功实现对港澳穗三大机场的布局，香港中汽联合 13 家公司创立港珠澳大桥穿梭巴士有限公司并开展港澳跨境巴士业务；支持“海南全面深化改革开放”，集团总部迁册海南，中免公司成功收购海免，中免集团（海南）运营总部在海口综保区注册成立，海口和博鳌市内店顺利开业；推动“长江经济带”发展，重点推进宁波杭州湾、安吉度假区等项目；深耕“精准扶贫”，策划并推出了香格里拉“时光之礼”旅游扶贫主题线路；服务“旅游外交”战略，参加首届中国国际进口博览会、上海合作组织旅游合作研讨会、2018 中非合作论坛、2018 香港“一带一路”高峰论坛等高级别行业论坛和对外交流活动，积极参与国家“旅游外交”工作，顺利完成有关外事活动的接待工作。

案例 中国旅游集团暨中免（海南）运营总部有限公司举行揭牌仪式

2018 年 3 月 18 日，中国旅游集团暨中免（海南）营运总部有限公司在海南省海口市举行揭牌仪式。海南省省委副书记、省长沈晓明、副省长刘平治、中国旅游集团董事长万敏、总经理杜江出席揭牌仪式。

刘副省长肯定了集团落户海南是符合国家战略方针的重要举措，对加快建设海南自由贸易区和中国特色自由贸易港具有重大意义。

万董事长表示，此次揭牌仪式标志着海南省与中旅集团的战略合作已落地生根，开枝散叶，并强调中旅集团将进一步增加优质旅游产品及服务，为拉动海南省旅游经济，促进消费升级做出更大贡献。



案例 他们通过中国旅游集团，成为首批来到港珠澳大桥的游客

10 月 24 日上午，从设计到建设前后历时 14 年、被英国《卫报》誉为“新世界七大奇迹”的港珠澳大桥正式通车。

通车当天，中国旅游集团旗下香港中旅社的首发团带着 500 多名香港游客行驶在路上，第一时间庆贺、见证港珠澳大桥这一世纪伟大工程。



此次首发团为香港中旅社进一步深化大湾区内旅游奠定了基础，是给中国旅游集团成立 90 周年献上的一份厚礼。未来，香港中旅社将针对港珠澳大桥及高铁重点市场，推出更多精选旅行产品及旅行优惠。

案例 港中旅安吉度假区暨 Club Med Joyview 安吉度假村盛大揭幕

2018 年 6 月 22 日，港中旅安吉度假区暨 Club Med Joyview 安吉度假村盛大揭幕。港中旅安吉度假区是中国旅游集团打造新型旅游度假的重要实践，是集团在华东地区首个旅游项目，包括 Club Med Joyview 安吉度假村、旅游地产、惊帆马术俱乐部、教育农场、商业小镇等。其中，Club Med Joyview 安吉度假村是度假区的核心部分。度假村依山就势，主楼与低层的裙房、别墅错落有致，浸透着高雅的清韵竹魂，用简约的当代线条和雅致装潢向中国传统文化的端庄与持重致敬。

在中国地产设计网 REARD 举行的“第三届 REARD 地产星设计大奖颁奖典礼暨 REARD 国际城市更新论坛”上，Club Med Joyview 安吉度假村荣获“REARD 地产星设计大奖银奖”，这是中国首个设立“城市更新”类别的专业设计赛事，也是中国首个接轨世界大奖——普里兹克建筑大奖的赛事。



“中国旅游集团在习近平总书记‘绿水青山就是金山银山’两山精神感召下，投资建设了港中旅安吉旅游度假区暨 Club Med Joyview 安吉度假村。中国旅游集团致力于发展成为满足中国人民美好旅游文化生活的产业引领者和价值创造者。Club Med Joyview 安吉度假村是中国旅游集团旅游主业战略发展布局中的品牌新亮点。”

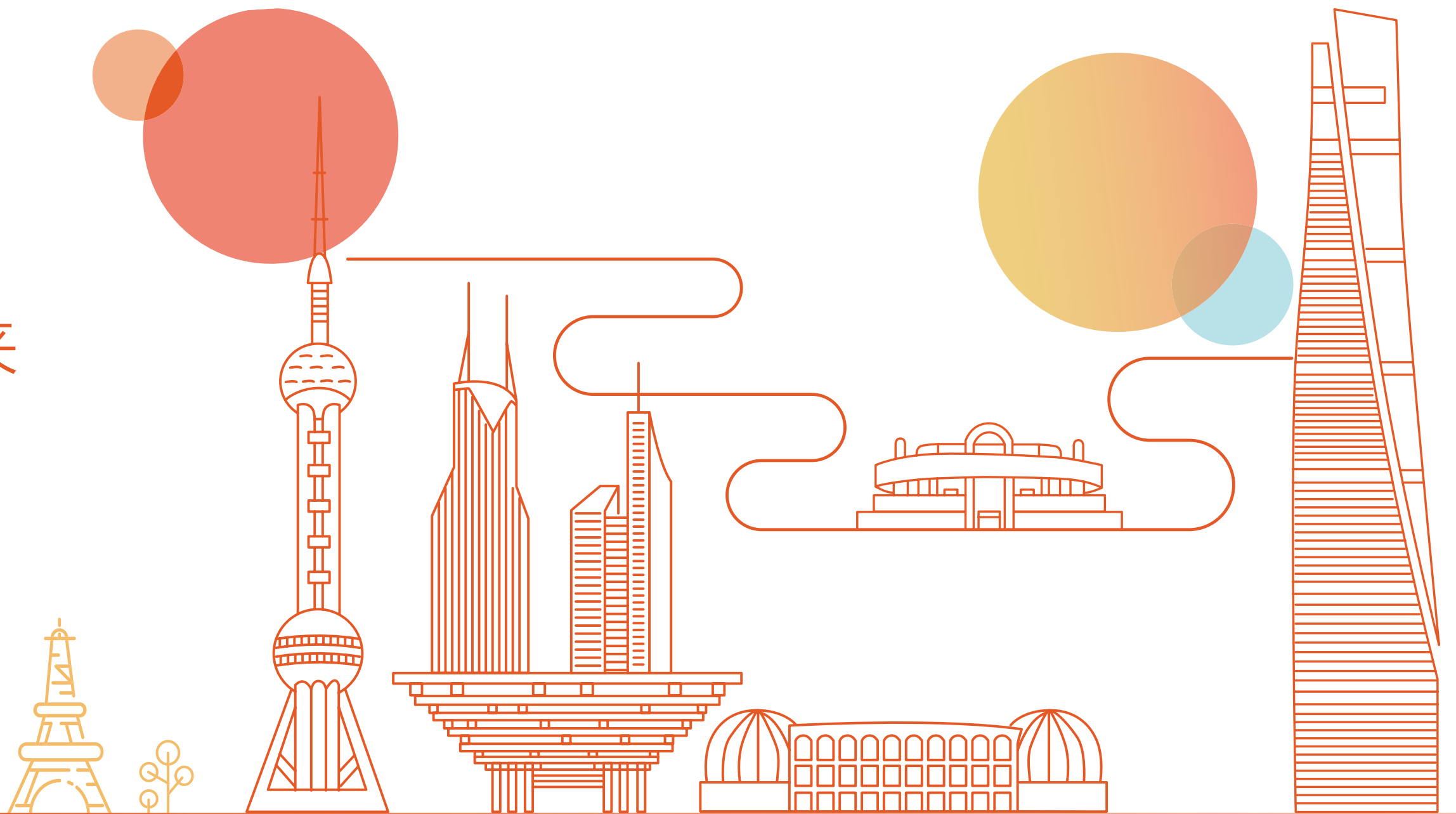
——中国旅游集团董事 傅卓洋

“Club Med Joyview 安吉度假村的揭幕是中国旅游集团立足中国主要都市群周边游战略的重要一程，安吉美丽的生态景观和丰富的当地文化使我们确信 Club Med Joyview 安吉度假村能够让每一位旅客回归大自然的怀抱，让自然的力量充盈身心，然后活力十足地重返都市生活。”

—— Club Med 全球总裁
Henri Giscard d'Estaing

星旅程

携手向未来



客户满意

服务创新

集团加强客户服务管理，创新服务形式和内容，不断满足客户需求变化，全方位、多举措为客户提供更加优质、专业、高效的服务。其中，证件部启用“回乡证”自助受理设备，优化证件申请流程，为申请人提供更多便利，提升办证效率；酒店板块从用户触发方式、预订流程、入住体验、支付方式等多维度提升客户服务质量。



国小旅的小故事

我叫国小旅，是一名旅游电商人，给大家分享几组数字吧。

1 1 小时通话时长

客人冷先生是一位跟随国旅出行多年的老客户，每次通话都很礼貌，咨询得非常详细。印象最深的是有一次我刚下班准备离开办公区时，他来电咨询成团的情况，而这通电话竟然持续了一个多小时，最终他如愿以偿与老伴一起去了澳洲，在他们的旅游地图上增添了新的一笔。

2 1+1>2 的服务体验

去年 8 月，客人张先生预订了西北专列产品，途中对一些服务不太满意，就通过国旅在线满意度点评功能第一时间反馈了意见。会员俱乐部迅速回馈给产品运作人员小石，通过及时沟通，顺利解决了问题。后来张先生特意补充了点评内容：“谢谢国旅总社的高度关注和重视”。为游客提供高效优质的服务，离不开前后台的密切配合，大家齐心协力就能为客人提供一加一大于“二”的服务体验。

3 利用第“三”方平台

传统旅行社向数字化旅行社转型，除了自己建设完善的电商平台外，还利用第“三”方平台向客户提供更优质便捷的服务，我们的天猫旗舰店就利用签证、门票这些“短平快”产品吸引流量，搭配组合拳头产品，加上流行促销玩法，让更多的年轻客户认识到老牌国企的新形象。

4 “四”个季节，四次出差，四个地处东南西北的兄弟单位

春季，我来到东部，出差浙江公司梳理系统分销功能；夏季，我来到南部，出差广东公司推广电子合同使用；秋季，我来到西部，出差重庆公司指导门市使用微信支付；冬季，我来到北部，出差辽宁公司制定年底促销活动方案。

5 “吾一直都在你身边”

我始终关心游客的安全。拉斯维加斯突发枪击事件的时候，公众对旅行安全问题尤为关注，“中国国旅”微信公众号反应迅速，发出推文，告知事态发展及求助方式，公示中国旅游集团已启动紧急预案。文章迅速传播，点赞区互动积极，粉丝留言道：“我的祖国有各位如此的辛勤工作者，使得我们经常出门在外的人更加放心了。”

6 签证材料前前后后递送了 6 次

徐老师是一位音乐学院的老师，每年暑期都会带一些艺术生去日本交流学习，有一年暑假临时遇上日本使馆政策变化，孩子和家长来自全国各地，签证材料非常复杂。我们努力做好信使，协助客人准备好材料，排除万难帮助客人解决问题，几十份签证材料前前后后递送了 6 次，最终在出发前一天顺利出签。

7 7 年的坚持

从 2011 年起，保定市立中车轮厂就通过我们办理日本签证业务，由于每次办理的申请人员不同，总有材料需要修改或补充，我们会耐心地逐一告诉客人怎样填表、怎样完善材料。工作不难，只是需要每一次的耐心和七年甚至更久的坚持。

8 80 岁的旅客

80 岁的美籍华人王阿姨热爱旅游，尽管年事已高，但身体和精神状态保持得非常好，旅行的足迹遍布全球。从第一次顺利出行后，她就认定了国旅。每一次我们为她推荐行程，参团归来她与我们分享旅途中的趣事，我们像家人一样，每一次的见面和通话都是幸福和快乐的。

9 长长久久

客户李先生，自 2015 年第一次拨打预订中心 4006008888 电话至今，通话记录有 46 页，329 次通话。他每次出行需求比较细致，要求有些苛刻，每一位接待他的同事都耐心地解答他的每一个问题，最终促成他顺利出行。现在他已是我们的忠实客户了，每一年的出国旅游一定会找我们，希望我们能长长久久陪伴他的每一次出游。

客户满意度

集团注重提升客户满意度，规范服务流程，提升服务质量。邮轮事业部根据西沙航线特点，强化对服务团队综合素质的培养，有效提升团队的业务技能和服务水平，运营以来，共收到各类表扬信 229 封，锦旗 2 面；酒店板块 GSS（心旅－宾客满意度调查系统）投入使用后，不断完善和优化，累计收集有效问卷 6,125 份，平均满意度得分 95.6。

案 例 中旅总社获“2017-2018 北京人喜爱的出境游品牌奖”

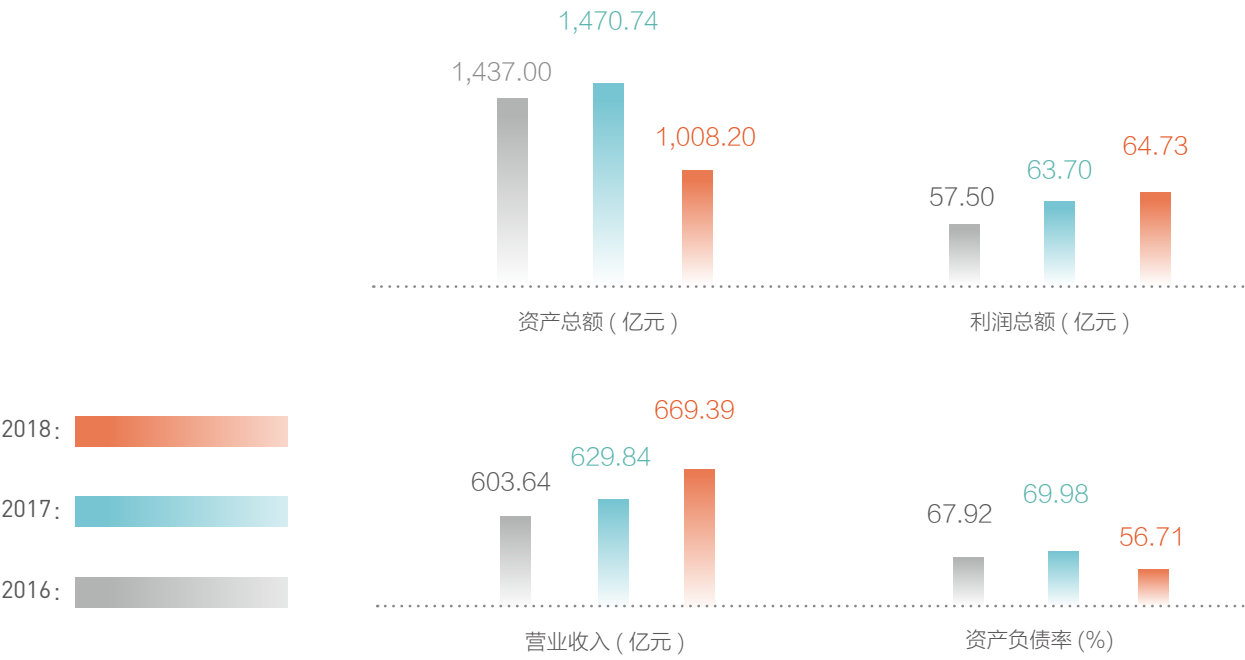
8 月 28 日，在北京商报主办的“京燕杯”北京人喜爱的十大旅游品牌活动中，中旅总社荣获“2017-2018 北京人喜爱的出境游品牌奖”。

本次获奖名单生成历经三个月时间，经过业内知名专家评审讨论、大众问卷票选以及媒体团队评审三大环节，最后按照综合评分得出各大奖项，征集意见广泛，评选过程专业严谨。

伙伴共赢

持续盈利

集团持续夯实资产规模和企业利润，盈利能力稳步提升，实现公司发展平稳向好，为股东创造良好收益。2018 年，实现营业收入 669.39 亿元，利润总额 64.73 亿元。



战略合作

强企联合

集团高度重视对外战略合作，通过与强企联合，实现资源优势互补，携手共赢。2018 年，集团与中远海运、中船重工、中国通用、中粮集团、交通银行、光大银行、中国人寿等企业实现战略合作。

案 例 集团与交通银行签署战略合作协议

2018 年 12 月 28 日，中国旅游集团有限公司与交通银行股份有限公司在上海签署战略合作协议。双方围绕消费金融、信用卡、票务、员工差旅等方面展开合作，进一步加快在一带一路沿线投融资、产业基金合作、信贷支持、资产证券化服务等领域产融协同，实现银企合作，强强联合，共同促进我国旅游产业蓬勃发展。



案 例 集团与中国人寿签署全面战略合作协议

2018 年 11 月 30 日，中国旅游集团有限公司与中国人寿集团在香港签署全面战略合作协议。双方就投融资等领域的业务合作进行了深入交流，并明确将在投融资、综合保险金融、旅行服务等领域促进共同发展，实现资源共享和优势互补，致力于建立长期、稳定、互利、共赢的全面战略合作伙伴关系，不断提升双方总部及下属机构等多层面的合作深度与广度。



政企合作

集团深化政企合作，开创旅游发展新局面，积极打造政企合作典范，实现双方共同发展，共促双赢。2018 年，集团先后与广东、四川、海南、福建等省市区政府建立全方位、宽领域、多层次的全面合作关系。



集团与厦门市政府签署邮轮产业战略合作备忘录



集团与成都市人民政府签署全面合作协议

行业研究与交流

集团积极参与旅游行业研究与交流，组织编写旅游业发展专题研究报告，通过参加旅游与文化融合研讨会、中国旅游科学年会、上海合作组织旅游合作论坛、中马共建“一带一路”成果与展望、进博会等行业重要会议、论坛，扩大集团影响力，共话行业发展趋势与未来。



集团参展首届进博会



集团参加 2018 年旅博会

案 例 集团连续 10 年入选中国旅游集团 20 强榜单

12 月 10 日，由中国旅游研究院和中国旅游协会联合主办的 2018 旅游集团发展论坛在京举办。论坛发布了 2018 年中国旅游集团 20 强名单，集团榜上有名，实现连续 10 年入围“中国旅游集团 20 强”。



供应商管理

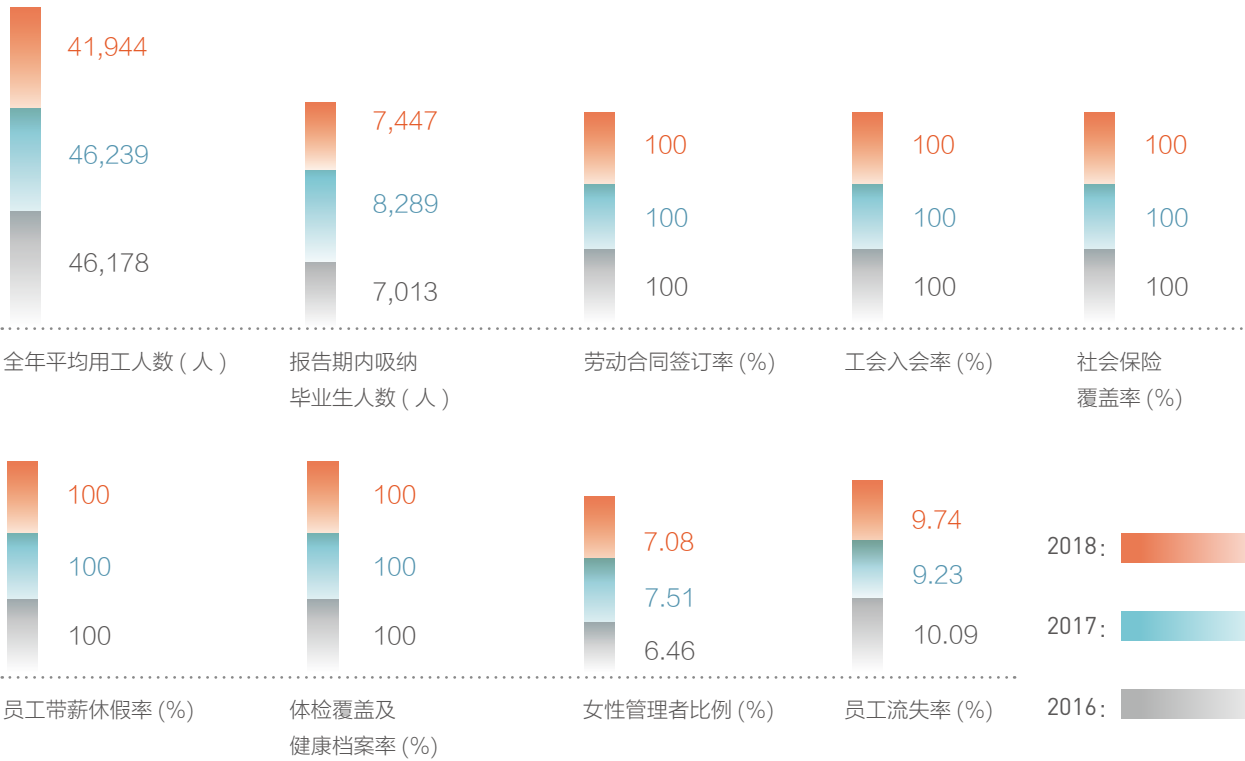
集团不断完善优化供应商管理，严格筛选具有社会责任感的供应商，提升供应商履责水平和能力，为公司提供更优质的产品和服务。

酒店板块将产品环保要求、社会责任等因素纳入供应商选择标准，要求供应商提供质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系及食品安全保证体系等体系认证文件，并对供应商环保设施设备的建设及运行情况现场审查。地产板块依据《供应商管理制度》对供应商实行动态管控，对供应商进行分类、分级管理，进一步积累、共享供应商资源，有效促进供应商资源整合。

员工幸福

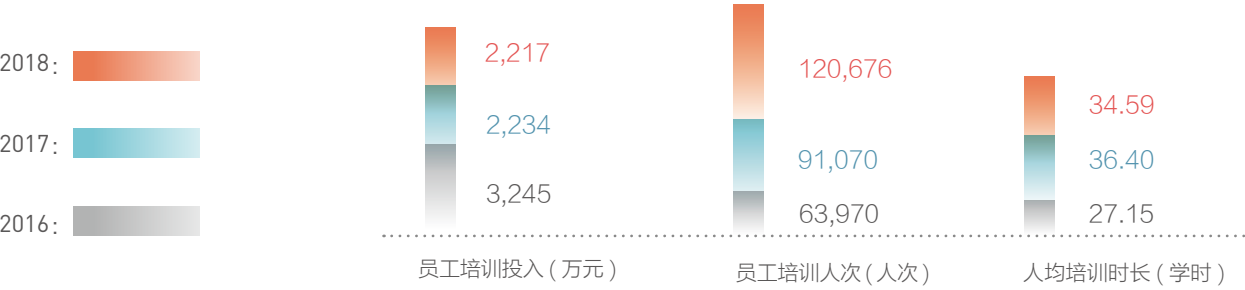
员工权益

集团严格遵守劳动法相关法律法规，依法签订劳动合同，保障员工基本权益。坚持平等雇佣，杜绝使用童工，禁止强迫劳动，保护雇员隐私，为员工提供公平和多元化的机会。修订完善薪酬管理制度，优化相关岗位薪酬绩效挂钩办法，规范薪酬管理。完善福利保障体系，新增员工医疗保障 APP 理赔途径。加强民主管理，为员工表达诉求提供多样化的渠道，促进和谐企业建设。2018 年，集团员工总数 4.19 万人，实现体检及健康档案覆盖率 100%。



员工发展

集团坚持人才强企战略，积极推进人才培养项目，以星耀工程为载体，分类分层地组织实施“明星计划”“新星计划”和“群星计划”，提升不同级别和层级员工的技能和水平；充分利用国家级培训机构优质资源，全年实现集团领导、集团管理干部培训42人次和其他中高层干部培训149人次。2018年，集团员工培训投入2,217万元，培训覆盖人群达120,676人次。



香港中旅社获雇员再培训局颁授“人才企业”殊荣



沙坡头景区在宁夏饭店服务技能大赛总决赛中摘取双冠



集团召开 2018 年度人才工作会

案例 集团举办 2018 年度新员工训练营

7月23日至26日，集团2018年度新员工训练营在珠海星旅学院举行，来自集团总部及各下属企业的31名新进大学生参加培训。

本次培训从“走进集团、融入集团、携手集团”三个主题设计集中培训，讲授《集团企业文化的起源、发展和传承》《集团战略与发展》《集团人才发展理念》和《信息安全与集团办公系统介绍》等课题，并安排学员赴集团所属企业参观考察，帮助学员融入集团氛围、掌握集团概况、牢记集团使命，提升新员工的归属感、荣誉感和使命感。



案例 证件业务部组织开展管理人员素质能力提升高级研修班

11月25日至29日，证件业务部在珠海海泉湾开展管理人员素质能力提升高级研修班。研修班邀请北京师范大学老师和证件业务部内训讲师开展集中培训，通过专题学习、经验分享、实地考察等活动，有效提升了管理人员谋划经营发展、营造团队文化、优化内部管理的多方面能力。

案例 最美司机谢国伟

9月15日，香港中汽公司旗下澳门中汽司机谢国伟执行拱北发往佛山桂城班次，当车辆行驶至德宝酒店路段时，车上有位女乘客吕绮云突发疾病，全身抽搐，吐白沫，脸色苍白，不醒人事，情况危急。谢国伟师傅当机立断，采取措施，在其他乘客的配合下，在极短时间内将女乘客送至医院抢救。

“下午已清醒，知觉等恢复正常了，一切都在南海医院进行康复治疗，请放心好了！”吕绮云丈夫非常感激，特地向公司发来感谢信说，如果不是顾客的配合，谢国伟师傅的积极参与，在最短的黄金时间争取救助，可能我的妻子也很难得到及时抢救。谢国伟，是这个行业里的基层工作者，却树立了救死扶伤的最高标准。

员工关爱

集团关爱员工，定期组织员工健康体检，关怀女性职工身心健康，举办健康知识讲座等活动；走访慰问家庭困难职工和离退休职工，为他们送去慰问金和生活物资；举办青年职工羽毛球比赛、摄影比赛、健步走等丰富多彩的文体活动，展现员工昂扬向上的精神面貌，以实际行动提升员工幸福感。



集团举办在港退休员工新春茶聚



集团员工踊跃报名参加香港中企协会第八届运动会

案例 焦作中旅银行开展健康知识讲座

为提高焦作中旅银行员工的安全健康意识，11月中旬以来，焦作中旅银行邀请中国安全健康教育网河南站讲师深入各支行开展以“提高员工健康意识 倡导健康生活方式”为主题的健康知识讲座，累计 1,000 名员工参加活动。授课内容通俗易懂，紧贴日常工作与生活，员工互动热情高涨，并就自身健康防治等问题开展了现场咨询，现场气氛热烈。

案例 集团以多种方式庆祝“公司日”

按照集团关于“公司日”活动通知精神，各下属公司以“凝聚精气神、拥抱新时代、实现新作为”为主题开展活动，共同庆祝集团“公司日”。



- 酒店板块及其各地酒店纷纷举行升旗仪式，宣读万敏董事长“公司日”致辞。
- 中旅总社及其各地企业组织共唱“国歌”“港中旅之歌”，学习集团发展历史，分享企业文化等活动。
- 地产板块组织员工到莲花山公园瞻仰邓小平铜像。
- 金融板块开展观看集团宣传片、学唱《港中旅之歌》以及员工建言献策交流座谈等活动。



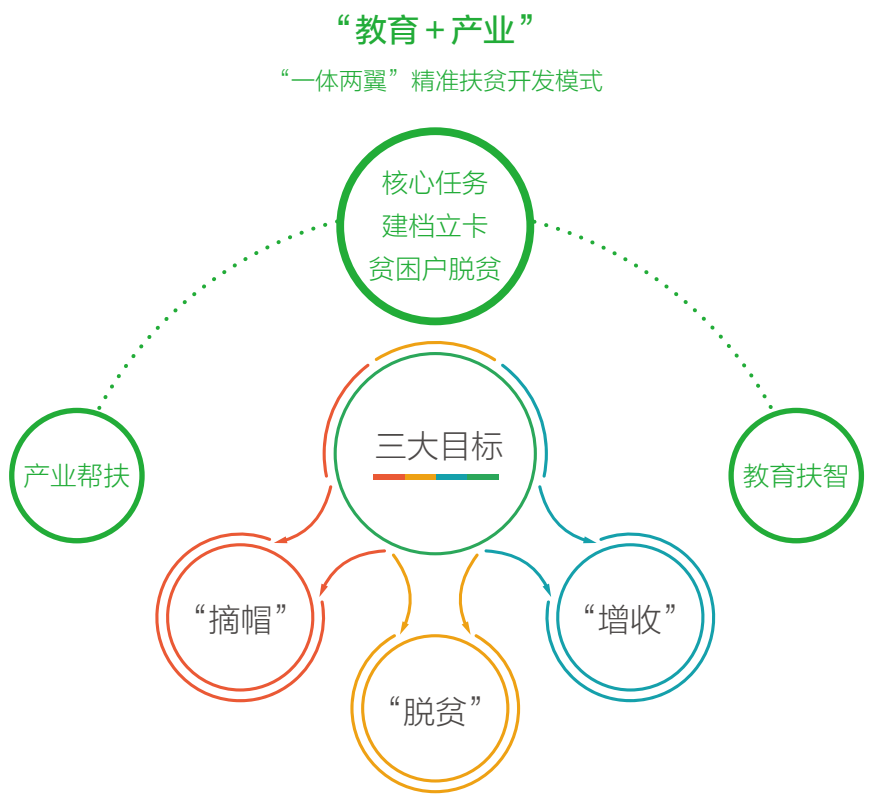
- 集团证件部组织赴大澳开展“公司日”活动，开展企业文化知识问答，并将“企业文化”宣传活动贯穿全年各项培训工作中。
- 深圳锦绣中华举办升旗仪式，56 个民族兄弟姐妹员工共庆集团 90 华诞。
- 嵩山景区举办“一行一善、以客为先”志愿服务活动。



精准扶贫

扶贫管理

集团积极履行央企社会责任，认真落实国家扶贫攻坚的政策精神，编制《“十三五”脱贫攻坚工作规划》《打赢脱贫攻坚战三年行动计划（2018-2020）》等扶贫规划，成立脱贫攻坚工作领导小组，持续在贵州、云南、四川 3 省 7 县开展帮扶工作，全面落实扶贫主体责任；选派扶贫挂职干部，出台《挂职干部管理办法》，为扶贫干部提供全面保障，协助当地开展脱贫攻坚工作；大幅增加扶贫专项预算资金，持续推进完善“教育 + 产业”一体两翼精准推进的扶贫开发工作模式。



2018 年，集团累计投入扶贫资金 1,974.33 万元，共有 18 名干部在扶贫点挂职，并在国务院扶贫开发小组“2017 中央单位定点扶贫考核工作”中，在 310 家受考核中央单位中获评最高评价等次——“好”。



集团荣获“中国扶贫基金会 2017 年杰出贡献奖”

扶贫成效

旅游扶贫



编制旅游规划

集团发挥旅游主业优势，协助扶贫点编制旅游产业发展规划，先后协助完成四川马边《烟峰彝寨旅游发展总体规划》《马边县后池村乡村旅游产品策划》等规划文件，推动当地将旅游扶贫融入县域经济发展大局。

旅游扶贫线路

2018 年，集团制作发行“三区三州”深度贫困点香格里拉、德钦旅游扶贫特刊，生动展现国家扶贫政策为当地群众带来的重要变化；推出“时光之礼”旅游扶贫线路，并在集团全球 2,200 多家旅行分社及官网、APP、微信客户端同步上线销售。该线路 2018 年实现销售收入 3,545 万元，向大香格里拉地区输送游客 10,234 人次，成为集团拓展旅游扶贫模式的全新尝试。



●..... “美丽乡村”精品民宿项目●

集团与中国扶贫基金会、贵州黎平县政府共同打造黄岗村“美丽乡村”精品民宿项目，项目建设周期约 3 年，预计投入资金人民币 1,000 万元。项目建成后，将全面提升黄岗村容村貌，通过旅游住宿、餐饮和侗族文化体验提高黎平旅游目的地吸引力，带动提高当地旅游经济收入。



集团董事长万敏考察黄岗村“美丽乡村”旅游帮扶项目

●..... 旅游文化扶贫●..... 打造旅游扶贫节庆活动 IP●

集团投入 230 万元作为云南西盟《阿佤人民再唱新歌》歌舞史诗节目出品单位，协助节目编排与宣传推广，并从人文关怀、职业技能、收入待遇等方面加强对当地直过民族人员重点帮扶，着力提升西盟旅游知名度，为探索文化旅游扶贫提供了宝贵的经验。

集团充分发挥当地旅游资源优势，推出“大小凉山彝族文化风情周”“乐山·马边彝族风情狂欢节暨第三届小凉山火把节”等扶贫节庆活动，搭建招商引资平台，带动当地旅游人气，助力四川大小凉山深度贫困地区旅游产业发展。



● 产业扶贫

集团在贫困地区开展特色产业帮扶，为当地经济发展引入“活水”。与贵州黎平当地企业合作建立“茶产业扶贫项目基地”，打造茶产业品牌，帮助建立销售渠道，打造先富帮后富的“能人”经济模式；引入中国一汽、中国扶贫基金会“善品公社”等电商企业，助力贫困户增收；参与组建“中央企业贫困地区产业投资基金”工作，助力央企扶贫资金联盟工作建设。目前集团已完成出资人民币 5,000 万元。



2018 年 5 月 10 日，中旅银行携手焦作艾奇饰品有限公司在其定点扶持的秦伊村设立扶贫车间并正式投产，首批 20 多名贫困人员上岗就业

● 教育扶贫

●..... 均衡教育资源●

集团推出“希望之星”教育帮扶品牌，设立启动“希望之星自强班”捐资助学计划，举办深度贫困学生“游学看世界”活动，助力扶贫点均衡教育资源，阻断贫困代际传递。2018 年，集团投入 380 万元，率先在云南孟连所有中小学校完成电脑室项目建设，使孟连成为首个“希望之星”项目全覆盖的试点县。



集团董事长万敏在黎平七小考察“希望之星”电教室项目

● 注重人才培养 ●

集团加强扶贫点人才培训交流力度，举办“互联网+扶贫”技术人员培训活动，开办 10 期旅游行业专题培训班，提升扶贫点技术人员技能水平。2018 年，共有 434 名基层干部和技术人员参与培训。



集团举行扶贫点干部旅游行业专题培训班

● 实行就业帮扶 ●

2018 年，集团在深度贫困点组织“就业帮扶、真情相助”大型专场招聘会，为扶贫点人员提供近 300 个工作岗位，拓宽就业帮扶渠道。

● 兜底保障

集团持续开展帮扶工作，提高脱贫攻坚兜底保障水平。参与“同舟工程救急难”项目，实现集团 5 个扶贫点“救急难”全覆盖；开展云南香格里拉、德钦白格堰塞湖洪水泄流和暴雨山体滑坡的灾后重建工作，帮助解决云南孟连贫困村民“五净五有一规范”生活物资购置问题，支持外交部“大爱无国界”国际义卖活动，加强扶贫点房屋、道路出行、公共文化及卫生等项目的跟踪建设，保障贫困群众基本生活底线。

环境保护

绿色管理

集团坚持保护优先、节约优先的方针，不断完善环境管理体系，以《集团节能减排监督管理暂行办法》为核心对所属企业进行分类管理，建立集团总部、事业群、经营企业三级管控体系，将节能减排纳入考核，全面提升企业环境质量管理水平，落实生态环境保护责任。

● 酒店业务 ●

制订《2018 年节能减排工作实施方案》，成立节能降耗工作领导小组，负责所在酒店节能减排工作的统筹安排，同时执行节能例会制度，每月进行能耗分析，确保能源消耗可控在控。

● 景区业务 ●

成立能耗管理专项小组，以技改节能、管理节能、政策节能为突破口，以精细管理和督导检查为手段，促进了节能降耗工作的深入持续开展，保障总体能耗水平的稳步下降。

节能减排

作为服务行业，公司能源消耗类型为电力、天然气和柴油。集团持续推进节能减排管理体系建设，创新节能环保技术，加大环保资金投入，将节能环保的各项措施落实到具体的经营过程，有效降低和控制各项能源消耗和浪费。2018 年，集团能源消耗总量为 5.92 万吨标煤，营业收入综合能耗为 0.05 吨标煤 / 万元，同比下降 18.9%；二氧化碳排放量为 14.53 万吨，同比减少 4.4%。

● 节约用电 ●

景区业务坚持每月一次的用电管理督查，确保人走电断；严控大功率电器使用，合理调节景区夜间照明时间；有计划地对配电站电容补偿柜进行改造更新，提高使用效率，减少无功损耗；大型瀑布安装水泵变频器，调节水泵转速和运行时间，降低设备用电量。

● 节约用水 ●

景区业务合理利用地下水和雨水冲洗地面、浇灌园林树木，景观喷泉、公共区域马桶充分利用回用中水；酒店客房采用节水马桶和节水龙头；物管业务关注公共水管阀门、水龙头的完好情况，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

● 节约物资 ●

景区业务优化、升级电子门禁系统，卫生间采用环保纸，部分配备烘手机，减少纸张损耗；酒店业务减少一次性用品使用，简化公厕用品包装，改变洗涤品包装，鼓励废旧物品再利用。

案 例 集团创新应用新技术、新设备，取得良好效果

集团积极响应节能减排号召，着眼于能源节约，通过应用节能新技术、新设备，推进资源循环利用，各单位能源减排取得良好效果。

- 北京丽都维景酒店更新两台冷冻机组，年节约燃气 20%；
- 北京三元桥维景酒店将原来的涡轮螺杆机组更新为磁悬浮机组，年节约用电近 30%；
- 南京维景酒店采用空气源热泵、机组楼控系统后，年用电量、用气量大幅减少；
- 北京望京项目编制锅炉设备升级改造调研方案，计划在 2019 年度引进使用低氮环保锅炉；
- 海泉湾青岛项目安装 2 台热能置换机，利用机房内热量加热生活用水，节约成本；
- 珠海项目由蒸汽热交换生产热水改为热泵机组生产热水，降低热水生产使用成本；
- 咸阳项目淘汰燃气溴化锂制冷机组，改为电制冷空调机组；
- 世界之窗采用光伏发电供应滑冰场用电，用氟利昂制冷设备更换滑雪场的氨制冷设备；
- 部分景区在停车场设置充电桩，为新能源汽车提供充电服务。

绿色办公

集团积极倡导绿色办公理念，严格规范会议、公文和档案管理，完善公文管理和运转流程，提高办文办会办事效率。优化升级移动办公平台，建设文件共享平台，推广和实施无纸化会议，有效提升会议服务和管理水平。2018 年，使用集团无纸化会议系统共 45 次。

环保公益

集团牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，通过召开专题动员会、悬挂张贴节能标语、制作低碳生活宣传栏等形式，引导员工树立节能意识；组织员工开展形式多样的环保公益活动，共同宣传保护生态环境理念。

社区和谐

安全生产

安全生产管理

集团牢固树立安全发展理念，健全安全生产责任体系，夯实安全管理基础。健全安全生产组织架构，设立集团安全监督管理部，带动二级单位安全管理队伍建设，提升整体安全生产专业化管理水平；逐级签订安全生产目标责任书，实现岗位安全承诺书全覆盖；推动所属经营单位开展安全生产标准化建设，使标准化覆盖生产经营全过程；构建双重预防工作机制，着力风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制建设，切实提高安全把控力。2018 年，全年安全生产形势总体平稳，未发生重特大安全生产事故和较大及以上安全生产责任事故，为集团改革发展创造了良好的安全环境。

安全生产培训

集团注重员工安全教育，提升安全生产意识和素质。强化员工安全法律法规学习和培训，积极开展“安全生产月”活动，建立健全突发事件应急预案和应急管理联动工作机制，开展应急演练培训，加强应急救援队伍能力建设。2018 年，集团安全生产培训投入 6,580 万元，培训覆盖人群达 119,294 人次。

公益慈善

集团秉承“传播公益、服务大众、回馈社会”的理念，组织开展爱心助学、帮扶弱势群体，参与社区建设，积极倡导文明旅游，为共同建设和谐社区贡献力量。



中旅银行开展“爱心送水，助力高考”公益活动



国旅集团上海有限公司爱心助学活动



九龍維景酒店義工隊探訪油塘區“中國婦女會陳淑英紀念護理安老院”，與老人們共度中秋佳節

案 例 港中旅（中國）投資有限公司捐贈教育獎勵基金



为进一步解决西盟县贫困学子特别是大学生和高中的实际困难，保障西盟贫困家庭的学生不因经济困难而失学，帮助他们顺利完成学业，成为社会有用之才。港中旅（中国）投资有限公司对西盟县教育局进行教育奖励基金捐赠。

港中旅（中国）投资有限公司向西盟县教育局捐赠的教育奖励基金共计 108,900 元，爱心基金将用于资助 2018 年参加普通高考和当地高中的优秀学生，并对西盟永帮村小学进行了爱心物资捐赠，鼓励孩子们好好学习，长大后回报社会。公司还将组织西盟县优秀师生前往深圳参观学习，共同学习发达地区的教育教学经验。

此次爱心捐赠不仅为贫困地区的孩子们带来了资金和物质上的帮助，还为他们送来了精神食粮，让他们感受到了社会的温暖。

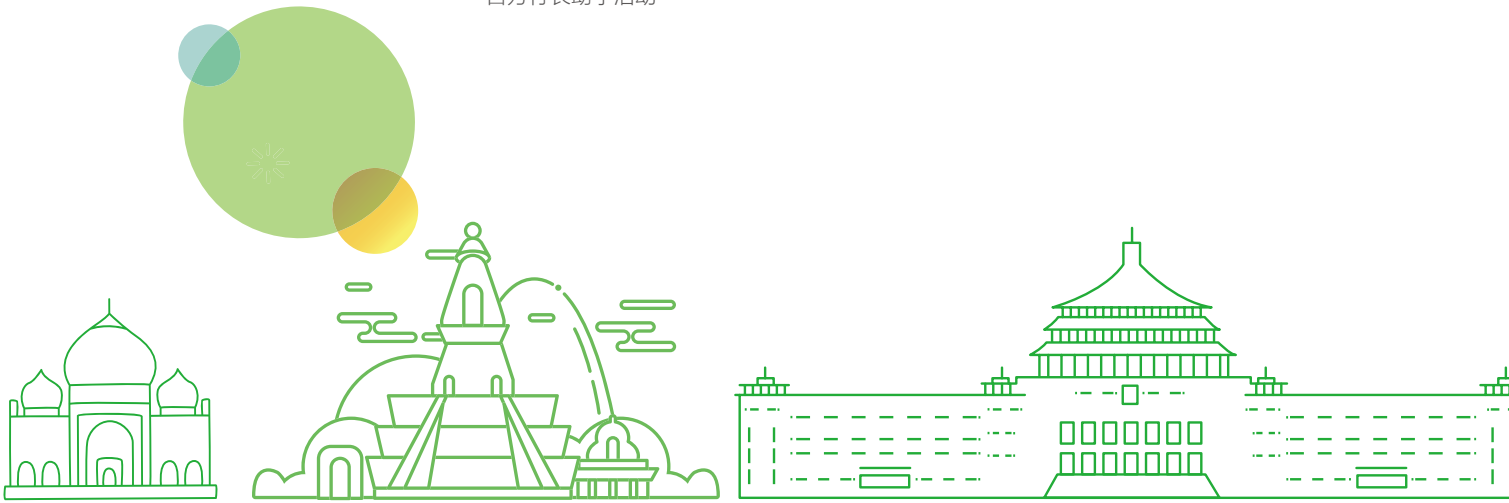
案 例 焦作中旅银行持续开展“百名行长助学活动”

“百名行长助学活动”自开展以来，焦作中旅银行高度重视并积极参与，截至 2018 年，共“一对一”资助了 8 名焦作学子大学期间的全部学费，帮助经济困难的学子顺利完成学业。

2018 年 8 月 22 日，中旅银行第四期“百名行长助学活动”捐赠仪式顺利举行，展示了中旅银行热心公益、扶危济困、造福社会的责任担当。



百万行长助学活动





未来展望

VISION OF THE FUTURE

2019 年是新中国成立 70 周年，是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年，也是集团全力突破发展、实现加速发展的一年。我们将深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实中央“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议精神，紧紧抓住旅游行业发展重要战略机遇期，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，以深化供给侧结构性改革为主线，以政治建设为统领，推动旅游业高质量发展，努力成为拥有卓越产品创新能力与资源禀赋，具备全球竞争力的世界一流旅游产业集团。

开拓创新，聚焦主业。我们将坚定不移地落实高质量发展要求，力促集团旅游主业再上新台阶；以战略为引领，着力打造核心竞争力，不断提升各项业务可持续发展；聚焦旅游主业，推动战略布局优化和业务转型升级；坚持深改快改，增强企业主体活力，提升集团品牌认可度与知名度。

精诚合作，共谋发展。我们将加强与政府、企业的纵深合作，推动形成全面开放的格局，优化市场布局；坚持服务国家战略，深化“一带一路”合作，重点发力“粤港澳大湾区”，开展全方位、多维度的合作，实现合作共赢发展。

队伍优化，激发活力。我们将匡正选人用人方向，坚持正确用人导向，健全完善正向激励和选拔人才队伍建设，营造干事创业的新风正气；聚焦领军人才的多样化需求，畅通人才发展通道，为干部梯队建设、年轻干部培养选拔和优秀人才引进创造条件。同时，切实加强香港本地人才队伍建设力度，提高员工满意度和获得感。

低碳环保，文明旅游。我们将积极倡导低碳旅游，加强环保风险评估与分析，最大程度降低生产运营对环境产生的影响；深化节能减排宣传教育，积极对接、参与地方环保机构策划开展的宣传教育活动，并结合自身节能场景、利用自有顾客奖励回馈计划，鼓励顾客的节约行为，打造绿色景区、绿色酒店。

精准帮扶，共享和谐。我们将积极履行央企社会责任，扶危济困，鼓励员工参与社会志愿服务活动，共建和谐社区；发挥旅游主业优势，继续加大对“三区三州”深度贫困地区帮扶力度，增加扶贫资金投入，为履行社会责任、打赢脱贫攻坚战贡献更大的力量。

不忘初心，方得始终。2019 年是充满挑战、充满希望的一年，让我们撸起袖子加油干，一起拼搏、一起奋斗，心怀理想、脚踏实地，谱写中国旅游集团锐意进取的新篇章，以优异成绩迎接中华人民共和国成立 70 周年。

附录

报告评级

《中国旅游集团有限公司 2018 企业社会责任报告》评级报告

受中国旅游集团有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国旅游集团有限公司 2018 企业社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）之食品行业》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2019）》。

二、评级过程

- 1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
- 2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
- 3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

集团成立社会责任管理三级组织体系，由社会责任工作小组牵头成立报告编制组，归口集团社群部，社群部领导负责把控整体方向与关键节点，董事长负责报告最终审核；将报告定位为改善社会责任管理与实践、企业文化内部宣导、提升企业品牌美誉度、满足合规信息披露要求的重要工具，构建了包含全版报告、简版报告在内的多形态报告体系；根据公司发展战略、行业对标分析、相关方调研等识别实质性议题；计划在官方网站发布报告，并将以 PDF 版、印刷品、简版等形式呈现报告，过程性表现领先。

实质性（★★★★☆）

《报告》披露了提供优质服务、丰富旅游产品、应对游客投诉、确保游客安全、员工权益保护、旅游地环境保护等所在行业关键性议题，具有领先的实质性表现。

完整性（★★★★）

《报告》主体内容从“新时代·改革再出发”“星旅程·携手向未来”“行致远·美好新生活”角度系统披露了所在行业核心指标的 76.90%，完整性表现优秀。

平衡性（★★★★）

《报告》披露了“员工流失率”“重特大安全生产事故”“较大及以上安全生产责任事故”“员工伤亡人数”等负面数据，具有优秀的平衡性表现。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“旅行社全年累计接待游客人数”“利润总额”“出入境全年游客接待量”“女性管理者比例”“安全



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

生产投入”“公益捐赠总额”等 28 个指标连续 3 年的对比数据，并就“中国旅游集团 20 强”“全年免税业务占国内免税市场份额超过 80%”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》围绕“服务大众，创造快乐”的责任理念，系统披露了对国家、客户、伙伴、员工、环境、社区等利益相关方的年度履责实践，章节体例完整，框架结构清晰；封面及篇章跨页采用简笔线条勾勒特色场景，并融入企业主营业务元素，既凸显了行业特色，又提升了报告的辨识度；开篇设置“数说 2018”“荣誉 2018”，集中展示企业年度履责成效，提升了报告的易读性；采用直观对比图呈现关键履责绩效，增强了报告的悦读性，可读性表现卓越。

创新性（★★★★☆）

《报告》开篇设置“90 载荣光，砥砺前行”责任专题，系统梳理企业成立 90 年间的重点实践与业务拓展，并嵌入相关方证言凸显履责意义，彰显了企业的责任引领；设置“致敬改革·勇立潮头，敢为人先”责任专题，聚焦企业履责重点，回应改革开放 40 周年热点事件，增强了报告的时代感；设置“我们的实践”“我们的成绩”特色板块，聚焦年度责任行动与绩效，强化了报告的沟通性，创新性表现领先。

综合评级（★★★★☆）

经评级小组评价，《中国旅游集团有限公司 2018 企业社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

- 1. 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性；
- 2. 增加企业负面信息指标及履责不足之处的详细披露，提高报告的平衡性。

量冲

评级专家委员会副主席

刘建弟

评级小组组长

张晓松

指标索引

报告目录		联合国可持续发展目标	CASS-CSR4.0
关于本报告			P1.1-P1.3
领导致辞			P2.1-P2.2
数说 2018			A2、M1.6、M1.8、S1.3、S1.6、S2.3、S2.5、S2.15、S2.20、S3.4-S3.7、S4.8
荣誉 2018			A3
专 题	90 载荣光，砥砺前行	  	P3.1-P3.2
	致敬改革——勇立潮头，敢为人先		
关于我们	企业简介		P4.1、P4.3
	企业文化		G1.1
	公司治理		P4.2、M1.1、S1.1-S1、S1.4
	责任管理		G1.2、G2.1、G2.3、G6.1
新时代·改革再出发	优化产业结构	 	M1.6-M1.8、M2.1、M2.4、M2.14
	服务国家战略	 	M3.4、M3.6

报告目录		联合国可持续发展目标	CASS-CSR4.0
星旅程·携手向未来	客户满意	  	M2.4、M2.6-M2.7、M2.9-M2.10、M2.14-M2.15、M2.18
	伙伴共赢	  	M1.6、M1.8、M3.4、M3.6、M3.8、M3.11、M3.14
	员工幸福	 	S2.2-S2.8、S2.10-S2.12、S2.14-S2.20
行致远·美好新生活	精准扶贫	  	S4.12-S4.13
	环境保护	  	E1.1、E1.3、E1.5、E1.10、E2.5、E2.8、E2.23、E3.1、E3.6
	社区和谐	  	S3.1-S3.5、S4.6、S4.9-S4.11
			
未来展望			A1
附 录	报告评级		A4
	指标索引		A1
	意见反馈		A4

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。这是中国旅游集团发布的第九份社会责任报告。为不断提高公司社会责任信息披露水平，使报告能够真正发挥与利益相关方沟通交流的作用，同时更为有效地推进集团社会责任管理和实践，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

电话：00852-28533888

地址：香港干诺道中 78-83 号中旅集团大厦

· 您的信息

姓名：

联系电话：

E-mail

· 意见反馈（注：请您在适合的“○”内打“√”。）

非常好 好 一般 差

您对中国旅游集团社会责任的总体印象是：

☐

☐

☐

☐

您对本报告的总体评价是：

☐

☐

☐

☐

您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何？

☐

☐

☐

☐

您认为中国旅游集团在利益相关方沟通方面做得如何？

☐

☐

☐

☐

您认为本报告结构安排如何？

☐

☐

☐

☐

您认为本报告的内容安排和版式设计是否阅读方便？

☐

☐

☐

☐

您对中国旅游集团履行社会责任及本报告还有哪些建议？