



新旅游 新生活

**CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT**

**2017** | 中国旅游集团有限公司  
企业社会责任报告

## 关于本报告

欢迎阅读中国旅游集团有限公司（原中国港中旅集团公司）发布的第 8 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“中国旅游集团”“集团”“我们”等。

### ◎ 时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2017 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-CSR3.0）》。

### ◎ 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](http://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: [pr@hkcts.com](mailto:pr@hkcts.com)



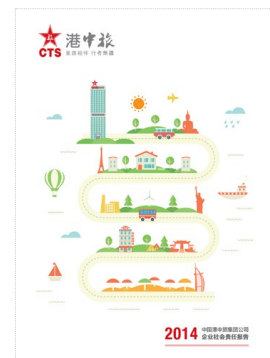
2017



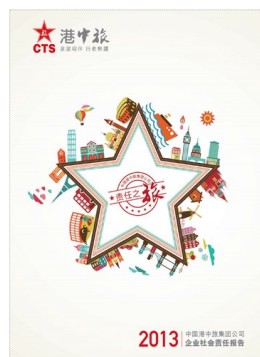
2016



2015



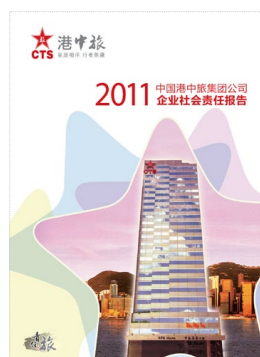
2014



2013



2012



2011



2010

# 目录 CONTENTS

董事长致辞	02
<b>责任 2017</b>	<b>04</b>
年度绩效	04
年度荣誉	06
<b>责任聚焦：见证紫荆花开 20 年</b>	<b>08</b>
<b>关于我们</b>	<b>12</b>
公司简介	12
企业文化	12
公司治理	13
责任管理	17

## 20

### 新时代，扬帆起航

整装待发	22
锚定主业	23
持续创新	36
专题：喜迎 90 年华诞	40

## 42

### 同心者，一路同行

与股东同行	44
与员工同行	45
与伙伴同行	49
专题：榜样的力量	52

## 56

### 下一站，美好生活

美好社区	58
美丽环境	62
专题：西盟，用旅游 + 扶贫 谱写阿佤人的新赞歌	64
未来展望	66
指标索引	68
评级报告	72
意见反馈表	73



## 董事长致辞

中国旅游集团有限公司董事长

万敏

2017年，习总书记在党的第十九次全国人民代表大会上，指出我国社会的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。中国旅游集团所从事的旅游业，位列旅游、文化、体育、健康、养老“五大幸福产业”之首，是满足人民美好生活需要的重要力量。作为唯一一家以旅游为主业的央企，我们肩负新的发展使命和历史任务。

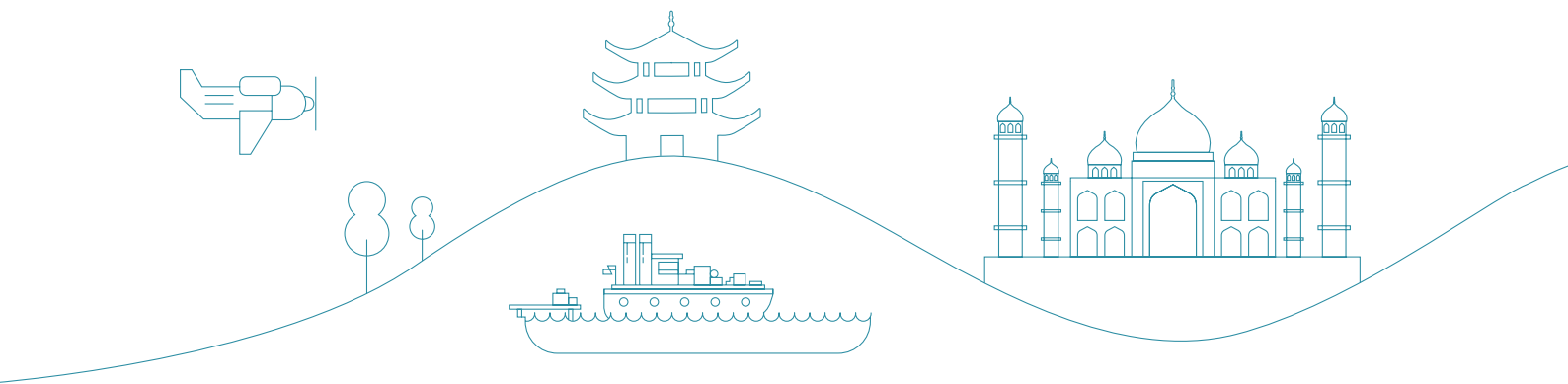
2017年，中国旅游集团坚持以市场为导向，以消费者为中心，以融合发展为主要手段，以发展优质旅游持续增加旅游的有效供给、全力推动旅游的高质量发展为己任，坚持纵向产业一体化、横向融合平台化，加快优化完善旅游“产业群+新元素”的发展新格局，努力成为旅游业供给侧结构性改革的引领者、推动实现旅游强国战略的主力军、游客全球旅行的系统服务商、满足人民美好生活需要的创造者。集团全年实现营业收入629.84亿元，利润总额63.7亿元；中旅总社连续多年稳居中国旅游20强前3；“港中旅”“中国国旅”“中免”等品牌知名度和美誉度稳步提升。



2017 年，我们坚持战略指引，持续深化改革，加大低负效资产和企业及境外“壳公司”的清理退出力度，实现国有资本保值增值，公司资产盈利能力和经营管理水平进一步改善提升；积极响应“一带一路”战略，推进开放式合作，实现优势互补，协作共赢。2017 年，集团先后与湖南、四川、广西等多个省份，与嘉年华集团、中国远洋海运集团等多家企业签署合作协议，开展深度业务合作。

2017 年，我们坚持服务社会、积极履行社会责任，制定发布《集团“十三五”脱贫攻坚工作规划》，大幅增加扶贫专项预算资金，加大力度选派扶贫挂职干部，持续完善“教育 + 产业”一体两翼精准推进的扶贫开发工作模式；我们坚持以人为本，分类分层实施“星耀计划”，开展年度优秀员工及团队评选，树立榜样力量；我们秉持绿色发展理念，推进绿色管理工作开展，实现公司运营与环境保护的协调发展。

立足新时代，迎接新挑战，中国旅游集团坚持新发展理念，以“服务大众，创造快乐”为宗旨，弘扬“不忘初心、牢记使命”“一个团队、一个梦想”“实干兴企、务实高效”的企业文化精神，切实履行央企政治责任、经济责任和社会责任，全力推动优质旅游、全域旅游、文明旅游、绿色旅游、旅游扶贫发展，努力做强做优做大，加快培育具有全球竞争力的世界一流旅游服务集团。

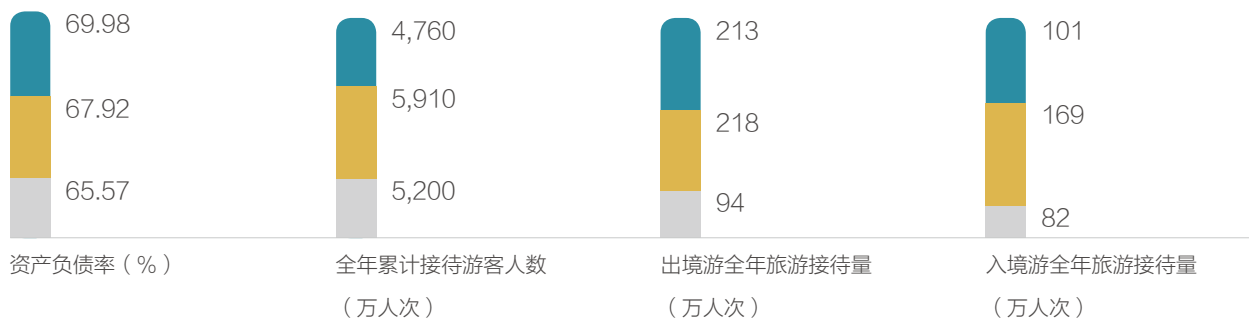
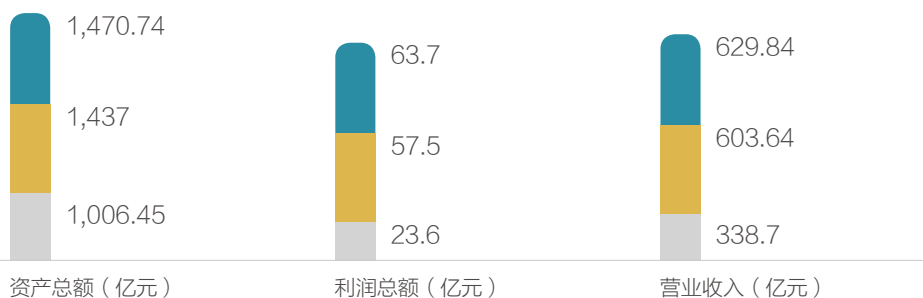


# 责任 2017

## 年度绩效

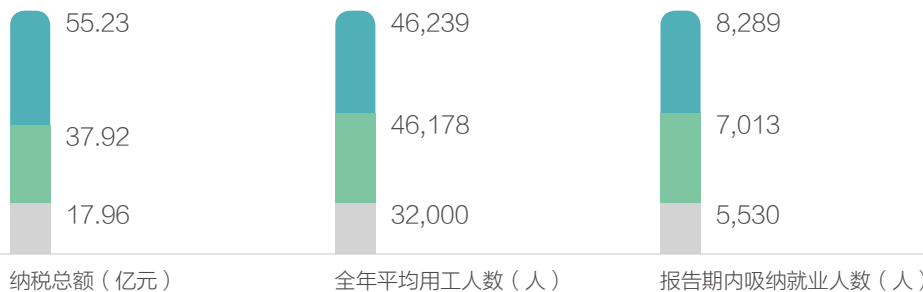
### 经济绩效

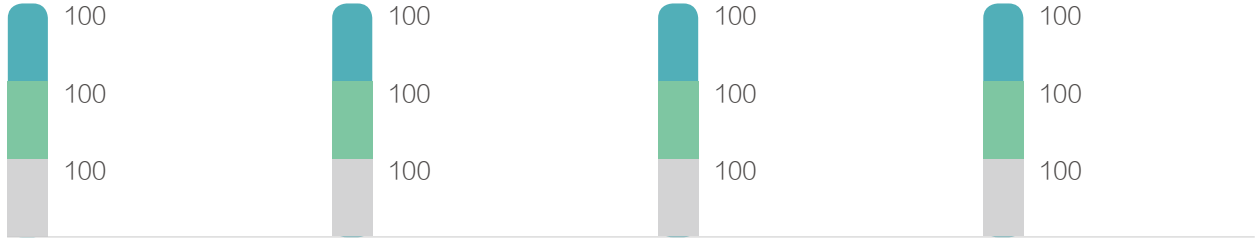
■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



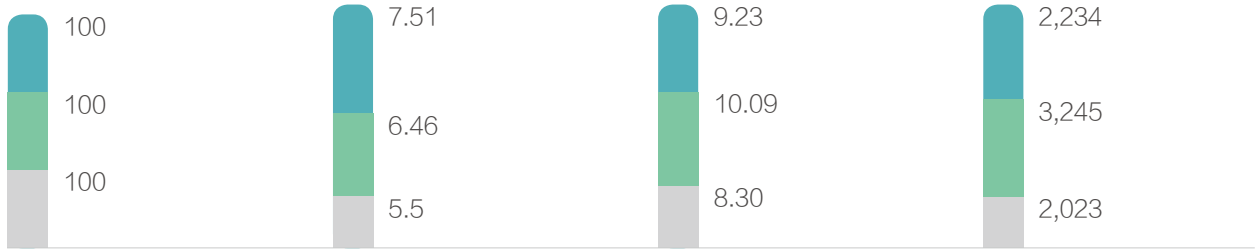
### 社会绩效

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

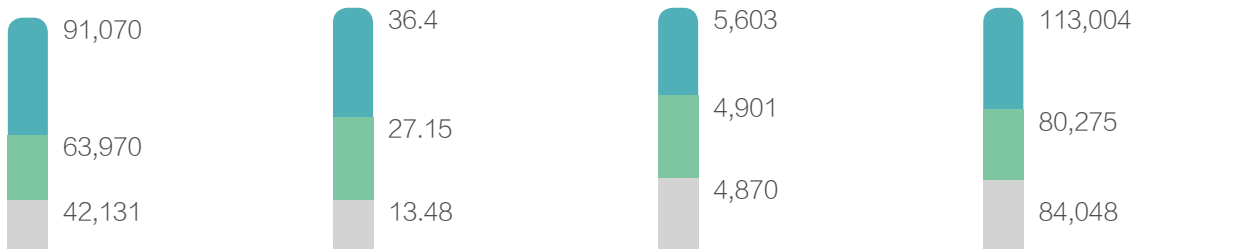




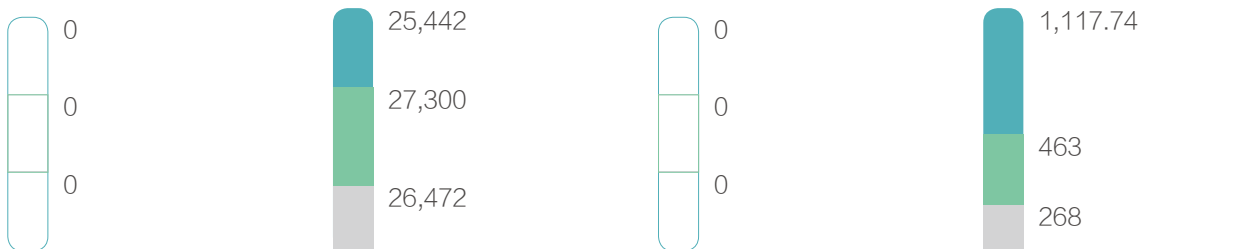
劳动合同签订率 (%)      工会入会率 (%)      社会保险覆盖率 (%)      员工带薪休假率 (%)



体检覆盖及健康档案率 (%)      女性管理者比例 (%)      员工流失率 (%)      员工培训投入 (万元)



员工培训人次 (人次)      人均培训时长 (学时)      安全生产投入 (万元)      安全培训人次 (人次)



重大安全生产事故 (次)      安全生产培训总时长 (小时)      员工伤亡人数 (人)      公益捐赠总额 (万元)



# 年度荣誉



集团获评 2017 年度央企负责人  
经营业绩考核 A 级企业

## 集团荣誉

集团跃居中国企业 500 强第 **248** 位  
集团成为国资委中央企业智库联盟副理事长单位

## 国旅股份

中国国旅股份有限公司获得中国上市公司金牛奖  
中国国旅股份有限公司获得“2017A 股最佳上市公司（排名第 10 位）”和 2017 年 A 股上市公司行业冠军

## 旅行社板块

中旅总社、国旅总社获得“2016 中国旅行社业优秀企业”

中国免税品（集团）有限公司获第五届“全国文明单位”称号

## 酒店板块

酒店板块获“中国最佳酒店管理公司”殊荣

安吉港中旅 Club Med 酒店获美国金砖奖优秀奖 Merit Award

酒店板块 KG 公司获颁年度“欧洲区最佳收益团队”

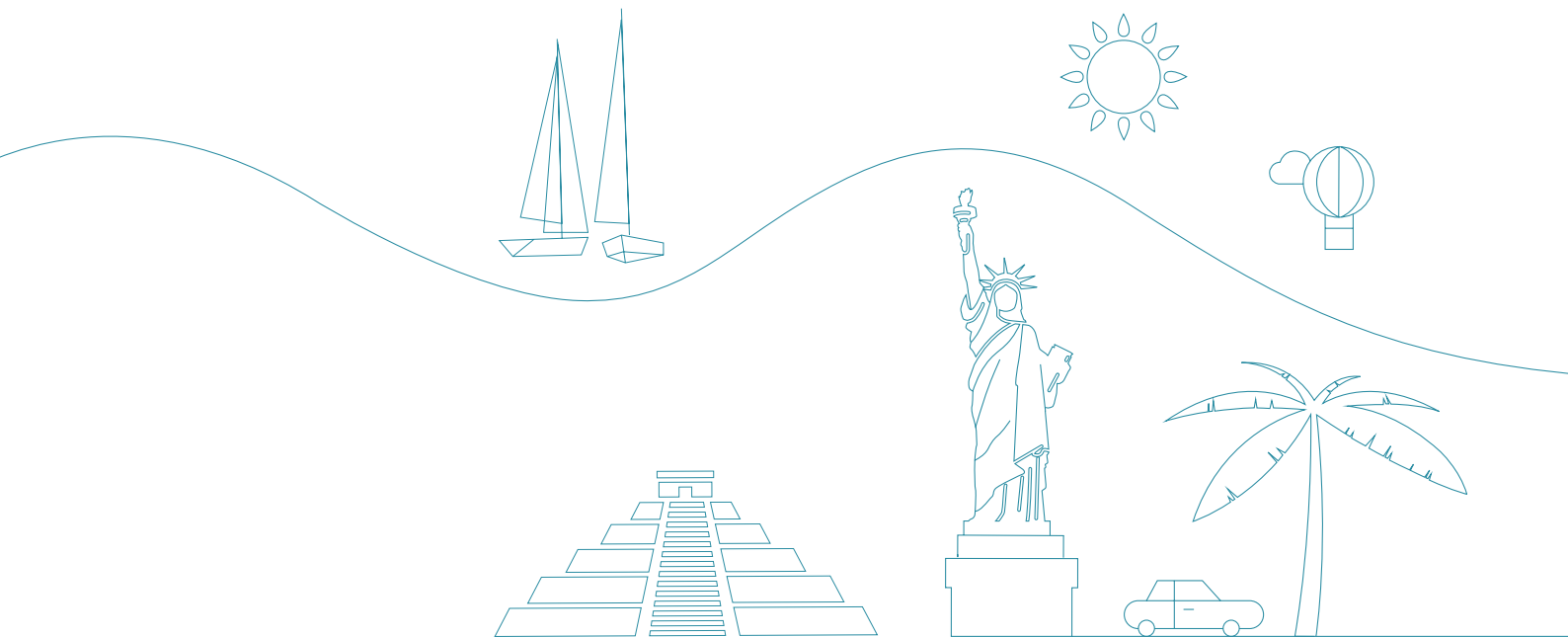
酒店板块维景品牌系列获“年度最具影响力”殊荣

维景国际酒店品牌获颁《环球时代》最受中国家庭欢迎的境内酒店品牌

港中旅酒店有限公司获“中国最佳酒店管理”称号

港中旅酒店有限公司再获“中国饭店集团 60 强”





## 景区板块

宁夏沙坡头景区获“全国旅游服务质量标杆单位”

深圳锦绣中华民俗村和世界之窗分别位列 2017 年“旅行者之选”  
中国最佳主题公园榜单第 6 和第 9 位

嵩山少林景区获国际旅游目的地人气奖

珠海海泉湾获评“广东省企业文化建设示范基地”

## 地产板块

地产板块物业公司连续三年获“深圳  
市物业服务企业综合实力 50 强”

## 金融板块

中旅银行获颁“中国银行业理财机构最佳收益奖”  
和“2016 年度企业服务先进单位”荣誉



# 见证紫荆花开 20 年

“

香港是中国旅游集团的发祥地

自 1997 年香港回归以来

20 年间

香港旅游业取得了长足进步

来港游客数量不断增加

中国旅游集团作为旅游国家队

践行自身使命

以铿锵有力的实际举措

守望东方明珠的持续闪耀

”

## 20 年，与港同行

诚信为本，坚持优质服务：为促进“香港游”的健康发展，中国旅游集团以香港中国旅行社为牵头单位，于 2003 年发起“中旅优质诚信香港游”大型活动，同时设立诚信基金，在其带动下，97 家合格的香港本地旅行社、32 家广州旅行社也加入了“优质诚信香港游”红名单，共同承诺为来港游客提供优质服务与诚信经营。



1997-1998 年，香港旅游业因亚洲金融风暴冲击处于低迷，香港中旅港澳游公司业绩却一枝独秀。



2002 年 1 月，国家旅游局将香港中国旅行社列为香港 173 家经营内地游客赴港澳旅游业务第 001 号地接社。



2003 年，国家开放内地公民赴港澳个人游，港澳游步入全面市场化。



2004-2006 年，为适应自由行开放后的市场需求，香港中旅社成立内地游客部。



**沟通两地，促进双向交流：**中国旅游集团下属证件业务部受公安部授权委托，利用遍布香港各地的服务网络，代为受理“港澳居民来往内地通行证”，每年服务香港居民超过百万人次；香港中国旅行社发挥自身优势，积极参与香港青少年国民教育工作，通过组办“同行万里 - 香港高中学生内地交流团”“香港青少年内地历史文化之旅”“四海一家香港青年内地交流团”等学习考察团，促进香港和内地青少年的交流，让更多香港青少年感受祖国、认识祖国、热爱祖国。



**积极履责，凝聚香港人心：**2011 年，中国旅游集团在香港地区成功注册并设立了“港中旅慈善基金会”，以多种形式的公益慈善活动为载体，传播公益理念，积极回馈社会。香港中国旅行社长期与香港慈善团体新家园合作，为新移居香港的国内外人士提供一站式的优质专业服务，协助他们适应和融入新环境。



**案例** 卢瑞安高票连任港区全国人大代表

2017 年 12 月 19 日，香港特别行政区第十三届全国人民代表大会代表选举会议在香港会展中心举行，集团联谊会会长、香港中旅国际投资有限公司副主席、香港中国旅行社荣誉董事长卢瑞安先生以 1,654 票（总有效票 1,752 票）的高票成功连任，当选为港区第十三届全国人大代表。自 2008 年 1 月当选为全国人大代表以来，卢瑞安心系国家，心系香港，为促进内地香港紧密融合、推动香港融入国家发展不遗余力。

“国家进入新时代，香港面临新机遇，新时代需要新思维，未来五年，我将继续发挥人大代表作用，加快推进粤港澳大湾区建设，加强合作拓展‘一带一路’商机，为香港人特别是香港年轻人创造成长的机会，搭建发展的平台，共谋美好的未来。”

——集团联谊会会长、香港中旅国际投资有限公司副主席、  
香港中国旅行社荣誉董事长 卢瑞安

2010 年，港中旅旗下中旅总社携海内外百余家旅行社企业发起“优质诚信游”及“50 万诚信金计划”。



2012-2014 年，重新成立的内地游客中心，逐步向专业目的地管理公司转型，探索一条有中旅特色的港澳游业务之路。



2015 年 1 月 11 日，集团 200 多名员工参加了香港公益金 2015 年首个大型筹款活动，整个活动为公益金资助的家庭及儿童福利服务机构筹得 3,000 多万善款。



2016 年，香港中旅社荣获香港《镜报》“第五届杰出企业社会责任奖”。



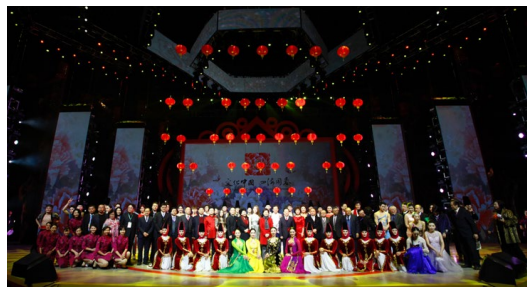


## 喜迎香港回归 20 周年



2017 年 7 月 1 日，是香港回归祖国 20 周年的喜庆日子，香港中旅社组织、策划和筹办了一系列大型活动，为回归庆典增添了一道靓丽的风景线。

- ▶ 2 月 9 日 -10 日，由国务院侨办与香港侨界社团联合会联合主办、香港中旅社协办的“文化中国·四海同春”晚会盛大举行，为庆祝香港回归 20 周年系列活动拉开了序幕，超过 13,000 人观看本次演出。



- ▶ 电子商务中心与内地游客中心一起，协助中央电视台《央视新闻微直播》，开启了 6 月 23 日至 7 月 1 日为期一周共 18 场的香港游在线视频直播宣传报道。该直播渠道为央视新闻中心的官方微博，覆盖面广，影响力大，粉丝量达 5,000 万之多。



- ▶ 7 月 3 日，由商务会奖中心承办，香港中旅社配合承办，香港侨界社团联合会主办的“香港回归 20 周年音乐会暨该会第六届会董就职典礼”于香港文化中心音乐厅举行，聚会有近 2,000 人参加，共同分享香港回归 20 周年的喜悦。



- ▶ 7月5日，新特首林郑月娥女士亲自给出境旅游中心为“香港青少年制服团体”打造的“同心同根万里行”活动一行400人举行了授旗仪式。该团于7月21日启程，去往哈尔滨、五大连池、黑河、俄罗斯等地，进行为期九天的考察、学习之旅。



- ▶ 7月7日-9日，邮轮中心策划包销的“海洋航行者”航次成功启航并圆满完成任务。此次“海洋航行者”3天2晚的航次，是中旅社配合纪念香港回归20周年举办的大型活动，并压轴呈献两场“家燕姐与您皆大欢喜齐唱游，经典金曲贺中旅迈向90周年”演唱会。本次活动共收客4,000人，完成了2,000余间房包销目标。



- ▶ 为庆祝香港回归20周年，新家园协会主办，中旅社内地游客中心承办的“四海一家浙港青年交流团”于7月30至8月4日赴浙江开展为期一周的学习交流活动，此行2,000人左右。7月9日，香港新特首林郑月娥女士为“四海一家浙港青年交流团”活动授旗。



- ▶ 2017年11月，香港中旅社策划“1,600人港团赴惠州旅游”大型活动，共庆香港回归20周年及中旅社90岁生日，收到了良好的社会效益。



# 关于我们

## 公司简介

自 2009 年起，集团连续六年位居中国旅游 20 强

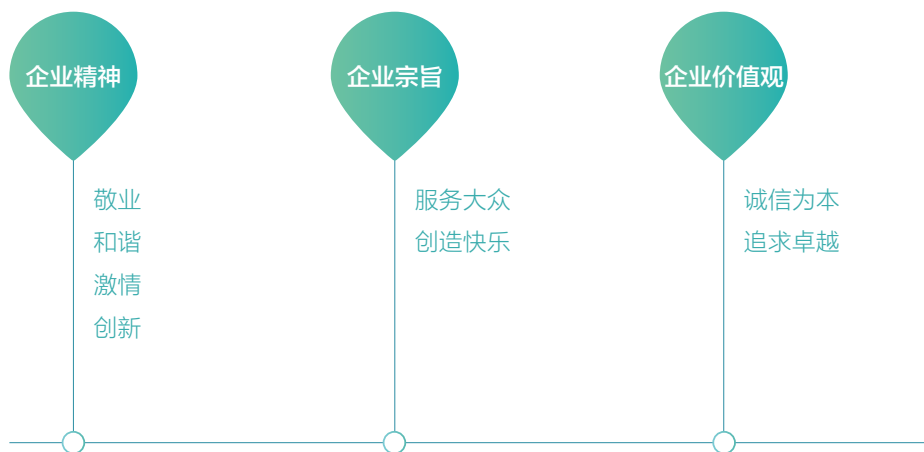
中国旅游集团有限公司暨香港中旅(集团)有限公司是中央直接管理的国有重要骨干企业，总部设在香港。集团控股两家上市公司，香港中旅（股票代码：00308，为香港中资企业成份股）、中国国旅（股票代码：601888）。

## 第一

经过 90 年的发展，中国旅游集团形成了以旅游文化为主业，涵盖旅行服务、旅游资产经营和服务运营、旅游零售、旅游金融、旅游新业态等多个旅游相关业务领域的产业格局和分布于内地、港澳、海外的网络布局，是中国最大的旅游央企。截至 2017 年底，集团全年平均用工人数 4.63 万，旗下共有 606 户法人企业，是中国最大的旅游央企。自 2009 年起，集团连续六年位居中国旅游 20 强第一，在旅游行业的地位、影响力和话语权不断增强。

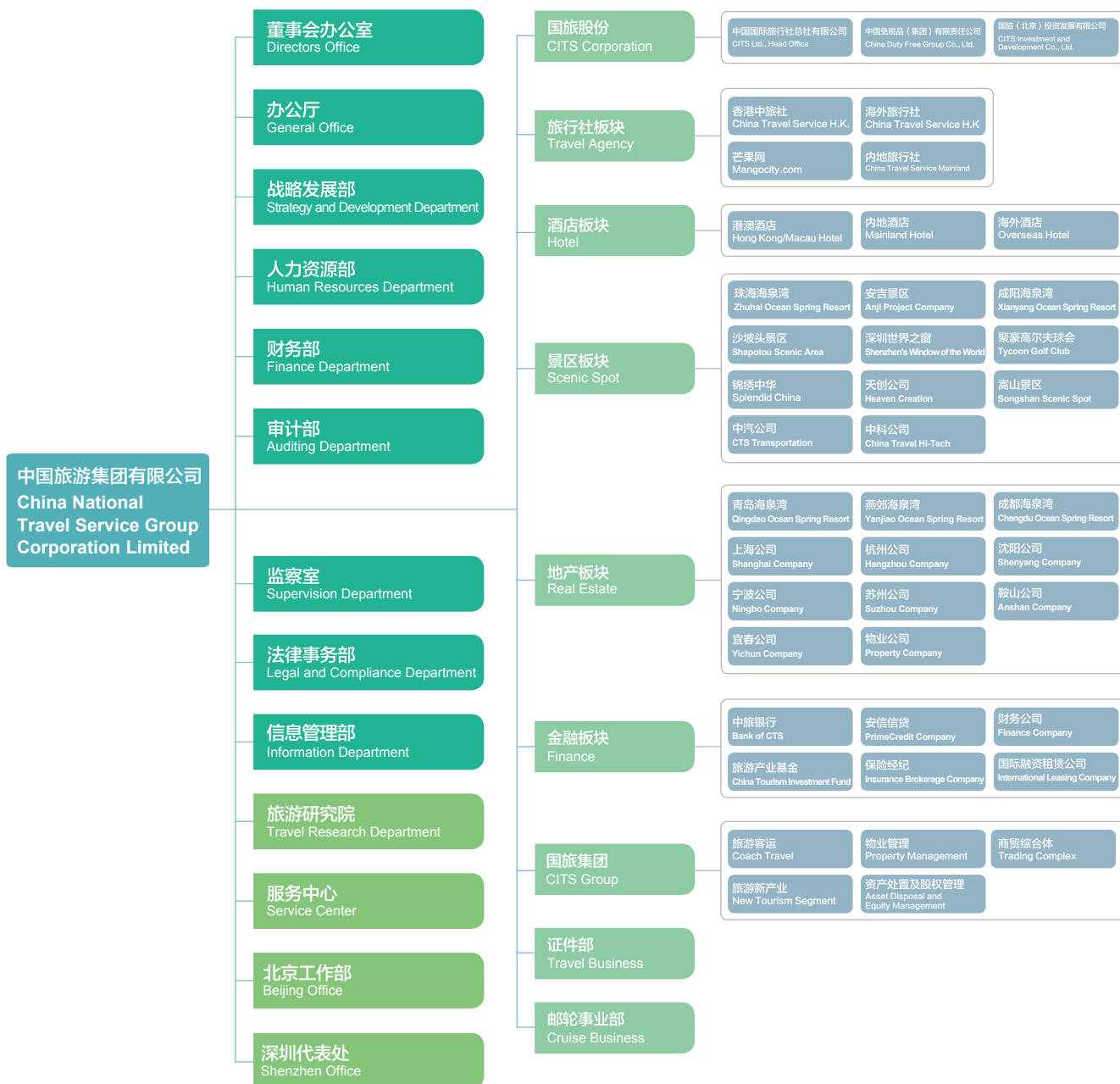


## 企业文化



# 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



李文新 外部董事



张晓铁 外部董事



高瑞彬 外部董事



古越仁 董事



欧阳谦 外部董事



周鹏 董事会秘书

## 经营团队



张逢春 总会计师



傅卓洋 副总经理



李刚 副总经理



冉德章 总经理助理



郑江 总经理助理



陈荣 总经理助理



## 公司战略

集团结合发展新形势，制定“十三五”战略规划，以“调结构、促转型、转方式”为主线，朝着“中国第一、亚洲前五、世界一流”的宏伟目标不断迈进。

### 战略定位

- ◎ 我国旅游业供给侧结构性改革的引领者
- ◎ 推动我国实现旅游强国战略的主力军
- ◎ 游客全球旅行的系统服务商

### 发展主线

- ◎ 调结构、促转型、转方式

### 总体目标

- ◎ 集团大旅游主业成为中国第一、亚洲前五、世界一流
- ◎ 打造面向未来竞争的数字化旅游集团
- ◎ 集团产业布局全面优化，产业机构全面升级
- ◎ 集团打造“两主体”改革工程全面实现



## 合规运营

### 风险管控

集团依托风险管理委员会，持续加强风险内控管理。组织开展内控及全面风控体系评价与考核，每月跟进集团和下属单位重大风险应对情况和内控缺陷整改情况，定期向审计与风险管理委员会报告，形成全覆盖的内控和 risk 管理体系。2017 年，集团有效应对 18 项重大风险，出色完成《全面风险管理报告》和《内部控制自我评价报告》。

### 知识产权保护

集团重视知识产权保护，深入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。2017 年 7 月，成功完成集团主打商标“港中旅”的驰名商标认定工作。

## 强化党建

2017 年，集团深入贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极推进集团党委年度重点工作落地。

修订《中国旅游集团有限公司章程》，将党建工作总体要求纳入公司章程，明确党组织在企业法人治理架构中的法定地位；修订公司《中国旅游集团党委会议事规则》，进一步提高党委工作的制度化、规范化、科学化水平。

深入学习贯彻党的十九大精神。党的十九大召开后，制定下发《学习贯彻党的十九大精神的通知》，组织全员学习研讨习近平总书记的重要报告和新党章。在集团内网开设党的十九大学习专栏；集团主要领导深入基层宣讲十九大精神，带动上下学习。2017 年，集团层面共开展学习会 6 次，参与人数达 2,200 人。

开展党风建设，推进反腐倡廉工作开展。逐级签订反腐倡廉责任书，落实反腐倡廉责任；开展反腐倡廉教育，提高廉洁意识，打造廉洁文化。持续推进强整改、严监督，落实中央巡视、审计署审计和监事会监督整改工作，深入推进大监督体系纵向和横向协同。2017 年，集团先后对物流、酒店、地产和景区 4 个板块开展巡视，发现 61 项、151 个问题，及时整改并惩处。

## 各板块党建实践：

**北京工作部：**组织“和美家庭、廉洁家风”辅导会，建设企业廉洁文化；

**中旅总社：**为 62 个部司 124 名主要负责人建立“一人一档”的廉政档案，加强对党员干部自律的监督和管理；

**金融板块：**修订《金融板块反腐倡廉责任书》，细化《金融板块反腐倡廉违规违纪责任考核细则》，将其落实到高管人员年度考核；

**地产板块：**出台地产板块《党风廉政建设责任制实施办法》，签订年度《反腐倡廉建设责任书》，签订率达 100%；

**酒店板块：**下发《酒店业廉洁风险提示表》，开展“廉洁风险预防和管理暨廉洁从业入店培训”，共进行培训 16 场，培训管理人员 900 余人次。

## 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，制修订《社会责任管理办法》，搭建以集团办公厅为领导小组、各部门及下属单位配合执行的社会责任管理架构，进一步促进公司理念、战略与日常管理的融合，持续提升公司可持续发展水平。

2017 年 12 月 7 日至 8 日，集团举办首次 2017 年度社会责任工作培训会，总部、各板块、事业部、专业公司五十多名员工参加。培训会从社会责任管理、舆情危机应对、精准扶贫等角度对学员进行培训，系统提升集团员工社会责任意识及知识水平。



集团 2017 年度社会责任工作培训会

## 责任沟通

集团已连续7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 提供多样化、个性化产品及服务 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、合同履行 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 支援教育 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

为了进一步提升报告针对性与回应性，2017 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。

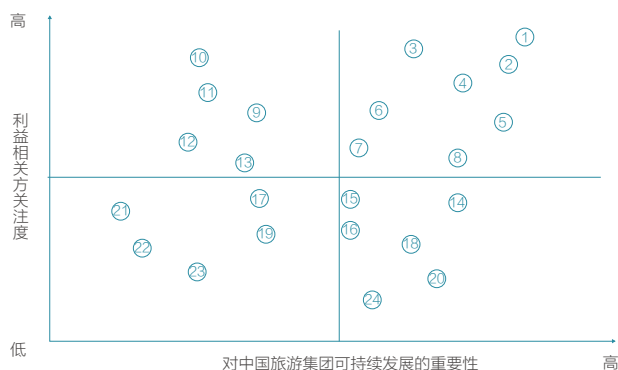
## 第一步：识别阶段

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. 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 390 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。

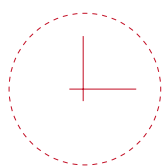


- |            |               |
|------------|---------------|
| 1. 优质产品和服务 | 13. 利益相关方沟通   |
| 2. 客户隐私保护  | 14. 倡导低碳旅游    |
| 3. 安全生产    | 15. 员工培训      |
| 4. 守法合规    | 16. 员工关爱      |
| 5. 客户满意度提升 | 17. 职业发展      |
| 6. 绿色景区    | 18. 责任能力提升    |
| 7. 创新旅游产品  | 19. 信息披露      |
| 8. 响应国家战略  | 20. 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

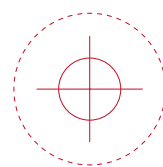
中国旅游集团实质性议题分析



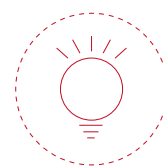
# 新时代 扬帆起航



整装待发

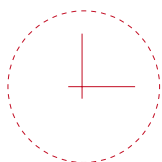


锚定主业



持续创新

**专题：**喜迎 90 年华诞



## 整装待发

2016年8月3日，中国港中旅集团公司与中国国旅集团有限公司实现战略重组，重组后的中国旅游集团成为经营规模更大、品牌价值更高、旅游要素更为齐全、产业链条更加完整、业务协调优势更明显的中国最大旅游央企。站在新的历史节点上，中国旅游集团整装待发，提出“十三五”战略规划，持续优化产业结构，做好“加减乘除”法，聚焦旅游主业，力争做旅游业供给侧结构性改革的引领者、践行旅游强国战略的主力军、提供全球旅行的系统服务商。

### 优化产业结构

2017年，中国旅游集团坚持“调结构、促转型、转方式”工作主线，深化“六调优”工作，退出电力业务和物流贸易业务，更加聚焦旅游文化主业。

#### 产业结构调整：



#### 延伸阅读：

港中旅聚豪（深圳）高尔夫球会是香港中旅（集团）有限公司的全资子公司。球会的戴伊场27洞于2010年年初启用，曾于2014年成功承办首届美巡中国赛的总决赛——港中旅聚豪冠军赛。

#### 案例 • 平稳退出聚豪高尔夫球会

2017年11月，港中旅聚豪（深圳）高尔夫球会主动响应国家环保要求，关闭建设在铁岗水库饮用水源保护区内的高尔夫球场及相关球场设施，以降低对环境的影响；同时做好球会员工的安置工作，积极应对会员诉求，实现聚豪高尔夫球会的平稳退出。

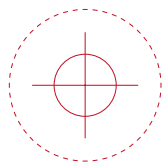
### 持续提质增效

2017年，中国旅游集团推进供给侧改革，围绕做强做优旅游文化主业、打造集团核心竞争力；采取多种措施推进瘦身健体，促进提质增效。

**完成年度压减任务。**集团加大产业结构调整力度，全力推动低负效企业清理处置，加大境外“壳公司”的清理力度，较好地完成了2017年度压减工作。2017年已累计压减法人企业124户，完成率达174%。

**扭亏脱困取得阶段性进展。**集团持续推进特困企业专项治理工作，通过强化管理、改善经营、资产处置和调优结构等一系列措施治理特困企业。2017年集团亏损企业户数较上年减少20户，亏损额减少0.52亿元。



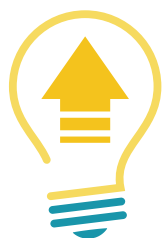


## 锚定主业

中国旅游集团不断调整优化产业结构，进一步聚焦旅游主业，形成了以旅游文化为主业，旅游地产、旅游金融为支撑的产业格局。作为中国最大的旅游央企，集团积极引领旅游行业创新发展，发挥资源优势，打造旅游商业生态链，提供“吃、住、行、游、娱、购”一站式服务。

## 聚焦旅游主业

### 旅行社



#### 我们的实践

形成《中国旅游集团有限公司旅行社板块整合方案》，将中旅总社业务纳入国旅股份公司统一管理，建立产品、资源、机票采购互通、资源共享机制，加快线上线下布局。

推进旅行社治理整顿工作，成立全国门市管理中心，加强门市治理；规范供应商管理，整合境内外供应商 300 多家。

转变旅行社业务经营模式。大力转变“销售在外”，上线智慧旅游门市管理系统，完成全部 1,796 家门市信息录入；大力转变“产品在外”，加大新产品研发力度，完成新品研发 120 余个。



#### 我们的成绩

营业收入 **227.74** 亿元

利润总额 **1.11** 亿元

完成旅游接待量 **2,072** 万人次

国旅总社及中旅总社共有门店 **2,558** 家

“国旅”品牌以 **605.89** 亿元的品牌价值，连续 14 年位居旅游服务类第一  
国旅股份荣获上市公司休闲服务类行业冠军

中国旅游集团紧紧围绕“调结构、促转型、转方式”工作主线，以全面深化企业变革为主题，狠抓业务转型升级。2017年，着力产品研发创新，探索转变“产品在外”模式，完成新品研发120余个，打造包括狂野美西、重走长征路、一带一路等多项拳头产品，全年入境游、出境游和国内游产品自主研发比例分别为80%、40%、40%，实现经营业绩稳步增长。

### 重点项目

中旅全元素游英国 KG 项目，全年共计完成收客约 8,300 人，预订为集团 KG 酒店输送约 1,600 间/夜

2017 年 4 月 16 日，举办“中旅千人泰国泼水节祈福”活动，国内 20 多家分子公司联合送客，实现现场参与活动人数超过 1,000 人

成功举办“香港 20 周年庆 赏心悦目超值游”，5-7 月共计销售香港航空机票套餐 2,492 张，涉及赴港游客 10,000 余人次

全年主推“狂野美西”重点产品，意向销售协议近 3,000 人，成功带动沿线目的地国家产品销售

### 出境游

设立出境专注研学的子品牌“研学旅行”，主推英国米菲尔德国际公学营、美国创客亲子营和美国缅因州学校联盟营地

承接珠海市 40 家中小学学校和 42 家幼儿园的春秋游及游学研学活动，组团人数超 5 万人次，组团人数同比增长 56%，毛利增长 18%，较好地树立了口岸中旅的游学品牌

### 入境游

开发成都“熊猫义工”、徽州游学、故宫新线路等，增加更多旅游互动体验元素

重点开发新产品，如联合西苑医院开发的中医养生线路、一带一路新丝路产品等

连续 6 年中标北京市教委国际夏令营项目，接待人数超千人

## 自由行

“自游派”品牌发布“圣旨到”（穿越紫禁城，趣游颐和园，雍和宫静心探秘之旅）系列产品

以 CLUBMED 为主打的亲子产品，年内以三亚、桂林、巴厘岛、普吉岛为主打，完成接待人数 2,000 人次，营业额 850 万元

## 会展

承办大型出境会奖团 - 安利（中国）2,500 人美国团

承办第一届中国（北京）休闲大会暨北京国际大桃嘉年华系列活动

第十九届北京国际旅游节顺义分会场主题活动“悦赏·北京”菊花文化节

四度携手 NU SKIN 公司，全案策划并接待 4,600 余人等

## 邮轮

与歌诗达邮轮公司签署了初步合作备忘录

香港中旅社成功获得皇家加勒比邮轮和星梦邮轮香港特约总代理资格，树立了“中旅邮轮”品牌；包销海洋航行者邮轮号 1,600 间舱房，组织 4,000 名乘客与演艺界知名人士一起，共同庆祝香港回归祖国 20 周年

## 签证

国旅总社和中旅总社大力拓展海外签证业务，目前共开设 17 家海外签证公司，运营 32 个海外签证中心，2017 年成功获得 11 个国家和地区的签证中心承办权。形成了全球化旅行服务商网络布局

## 商务接待

德中旅圆满完成两批习近平主席特使赴欧盟参会的接待任务

香港中旅社承办“文化中国·四海同春”香港各界新春晚会，提供策划、统筹、制作、接待等全方位服务

新西兰中旅承办“中新旅游交流论坛”活动，协助使领馆圆满接待李克强总理访新高访团；联合毛利旅游局搭建“2019 中新旅游年”平台并举办“美丽中国”奥克兰公众推广活动

## 景区

在旅游网络化背景下，集团紧跟智慧旅游步伐，向智慧景区大步进发，推进信息技术与旅游业的融合，利用智能化、信息化，为游客提供人性化的服务，满足个性化的体验需求。

中国首创沙漠实景 VR《大漠与黄河的碰撞》，通过虚拟实境技术（VR），将宁夏沙坡头景区的自然景观和游乐项目全景呈现出来，带给游客沙漠徒步、黄河漂流、沙海冲浪等多种体验；国内首座横跨黄河两岸的 3D 玻璃桥亮相沙坡头景区，助力集团景区业务转型升级。

类型	景区	代表图片
人造主题 公园景区	世界之窗 锦绣中华	
温泉系列 休闲度假景区	珠海海泉湾 青岛海泉湾 咸阳海泉湾 赤壁龙佑温泉	
自然人文 休闲度假景区	河南嵩山景区 宁夏沙坡头景区 浙江安吉灵峰山	

**案例** • 珠海海泉湾首届加勒比狂欢节接待 42 万游客

2017年9月3日，首届加勒比狂欢节顺利闭幕，共吸引42万游客。近2个月的活动时间，神秘岛夜场共接待游客8万人次，同比增长112%，收入同比增长207%，连续刷新有偿接待量最高记录。

2017年9月3日，近2个月的活动时间，神秘岛夜场共接待游客同比增长



**112%**

**案例** • 国内首座黄河 3D 玻璃桥亮相沙坡头

国内首座横跨黄河两岸的 3D 玻璃桥在沙坡头景区正式亮相。沙坡头悬索桥于 2004 年建成，建成之初桥面由木板铺设而成。2017 年，沙坡头景区实施提质扩容工程，将悬索桥改造成成为黄河 3D 玻璃桥，现有透明玻璃 61 块，3D 画面玻璃 77 块，每块玻璃的承重可达 3 吨。

沙坡头景区 3D 玻璃桥的建立，为推动景区转型升级，提升宁夏全域旅游品牌形象起到了有力的支撑作用。



## 酒店

### 我们的实践

全面梳理板块资产情况，为实现上市做好准备

启动了中旅(集团)公司的改制工作，企业名称变更为中国中旅酒店(集团)有限公司

运营消防生命安全与食品卫生审计体系(SSA)、品牌与服务标准审计体系(BSA)、宾客满意度调查系统(GSS)三大系统，管理平台初见成效

### 我们的成绩

营业收入 **28.17** 亿元

经营性利润 **3.3** 亿元

利润总额 **3.54** 亿元

全年新发展会员 **32.06** 万

会员订房量达到 **15.7** 万间夜

2017年《HOTELS》全球酒店集团排名第**44**位

港中旅酒店有限公司在“第十七届中国饭店金马奖盛典”中获颁“中国最佳酒店管理公司”，旗下品牌“睿景酒店”获颁“中国最具投资价值酒店品牌”



### 案例

港中旅·景区 Club Med Joyview 安吉度假村正式试营业

2017年11月8日，港中旅 Club Med Joyview 安吉度假村举行试营业庆典。Club Med Joyview 是 Club Med 集团旗下三大产品线之一，是来自 Club Med 的全新假期概念，旨在为中国一线城市的家庭、企业消费者提供国内精致短途假期体验。

作为一家以关注家庭、关注一家人度假生活为特色的酒店，Club Med 聚合了水上运动、陆地运动、马术、儿童俱乐部、滨湖会所、茶主题 SPA 会所、湿地公园等十余种国际前沿流行的亲子度假生活方式，打造顾客向往的“诗和远方”。



剪彩仪式

## 免税

中国免税品（集团）有限公司自成立以来，逐步发展成为免税店类型最全、单一国家零售网点最多的免税运营商，成为中国免税行业的旗舰企业，引领中国免税行业的创新与发展。



## 2017 年大事记

- 1 月，成功中标昆明机场进境免税店，广州机场、青岛机场、南京机场、成都机场、乌鲁木齐机场 6 家机场进境免税店
- 3 月，中国免税品（集团）有限公司与日上免税行（上海）有限公司和日上免税行集团有限公司共同签署了《关于日上免税行（中国）有限公司股权转让的协议》，成功收购日上中国 51% 股权
- 4 月，中国免税品（集团）有限公司与拉格代尔公司合资成立的中免拉格代尔有限公司中标香港机场烟草酒水标段经营权，取得进军国际市场里程碑式胜利
- 6 月，中国免税品（集团）有限公司成功中标首都机场 T2 标段、T3 标段，取得北京机场全部免税经营权，收购上海日上的相关工作也取得实质性进展
- 11 月，中免拉格代尔全球首发全新免税烟酒品牌 Duty Zero by cdf，为旅客提供崭新的购物体验，并正式接管香港机场新烟酒店，实现经营权顺利交接

“香港国际机场向拉格代尔旅行零售与中免集团共同成立的合资公司颁发烟酒产品经营牌照，是对我们双方在该品类的领导能力及运营专长的认可。”

——拉格代尔旅行零售主席兼首席执行官 Dag Rasmussen

“本次香港竞标是中国国旅集团与港中旅集团整合为中国旅游集团后海外扩张的第一步，具有重要战略意义。”

——搜狐新闻



中免—拉格代尔全新品牌 Duty Zero by cdf 发布会

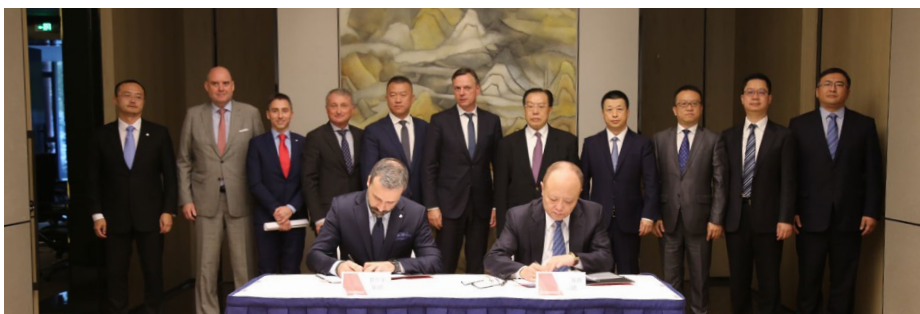
## 邮轮

2017年，邮轮事业部“南海之梦”邮轮积极改善运营管理，提升服务质量，单航次载客量、最高登岛人数不断攀升。2017年“南海之梦”完成31个航次，平均每航次接待游客252人。



### 案例 • 中国旅游集团与嘉年华集团签署战略合作协议

2017年10月31日，中国旅游集团和邮轮度假集团嘉年华集团在北京签署合作框架协议，拟在邮轮、免税、旅行社、人员培训等业务上展开合作，共同推动中国邮轮产业转型升级。



“十九大意义重大，影响深远，描绘了未来中国的宏伟蓝图。近十年来，中国邮轮行业发展迅速，政策利好。中国旅游集团作为唯一以旅游为主业的大型央企，在旅行社、免税等业务方面具有突出的优势。嘉年华作为全球最大的邮轮集团，希望与中国旅游集团加强合作，共同推动中国邮轮产业发展。”

——嘉年华集团全球执行董事  
Michael Thamm



## 房车

集团持续优化房车业务，紧抓“一带一路”战略、“京津冀”协同发展机遇，创新业务能力，不断开拓新业务新项目，致力提升房车品牌影响力。

### 案例

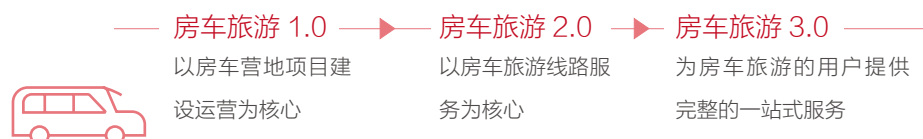
“星旅房车”盛装亮相 2017 中国国际旅游交易会

2017 年 11 月，中国国际旅游交易会正式拉开帷幕。中国旅游集团旗下房车业务新品牌“星旅房车”携房车旅行 3.0 解决方案和全新房车旅行产品亮相现场，吸引了众多参展人员关注。



### 房车旅行 3.0 解决方案

该方案由房车租赁体系、智能微营地网络体系和线上服务平台体系等三个子体系构成，将智能硬件与移动互联网进行完美结合，为旅行者提供完整一站式服务，让每一位旅行者都能畅快体验“在生活中旅行，在旅行中生活”的房车旅行方式。



## 夯实支撑平台

### 旅游金融

#### 我们的实践

中旅银行实现破格升级，郑州分行开业  
成功发起设立**中国旅游产业基金**  
安信重庆开始营业并逐步在全国**开展网贷业务**  
申请设立中国旅游财产保险股份有限公司  
中旅银行首单信贷资产 ABS 发行成功  
形成“i 旅游卡”“WeWa 信用卡”两个具备  
旅游文化行业特色的金融产品

#### 我们的成绩

营业收入 **61.17** 亿元  
利润总额 **14.77** 亿元  
焦作中旅银行监管评级连跳 2 级，由 3B 调高至 2C  
深圳安信拥有客户数量超过 **2.7** 万  
中旅银行集团员工 i 旅游卡发卡总量 **2,985** 张  
安信香港与香港中旅社合作推广 WeWa 信用卡，实现发卡  
**3,739** 张



### 案例 · 中旅银行郑州分行正式开业

2017 年 12 月，以“新时代·新金融·新旅程”为主题的中国旅游集团第三届旅游金融论坛暨中旅银行郑州分行开业新闻发布会隆重举行。

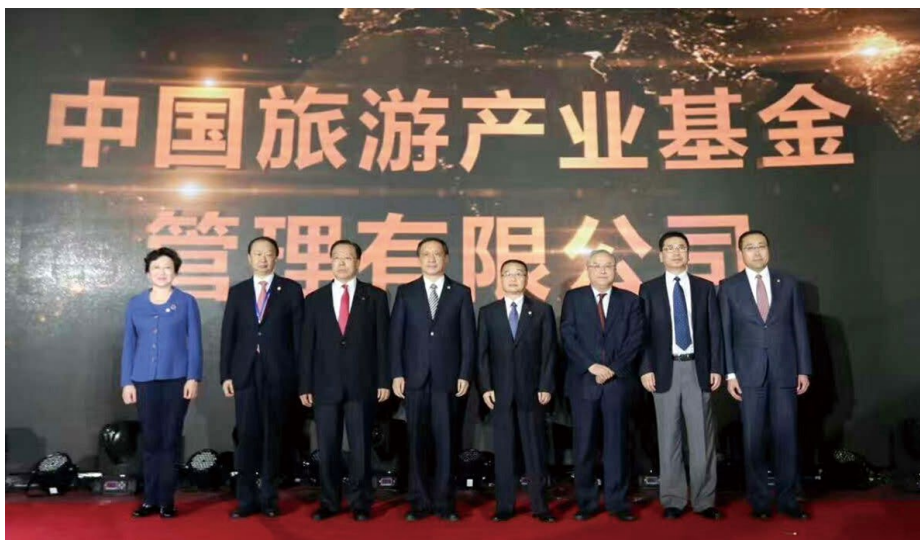
中旅银行郑州分行正式开业，是中旅银行发展进程中具有里程碑意义的重要事件，标志着中旅银行迈出了“先焦作 - 到郑州 - 扩河南 - 向全国 - 走世界”战略布局的关键一步，彰显了中国旅游集团发展旅游金融，做强做大中国第一家旅游特色银行的决心和信心。



## 案例 • 中国首支国家级旅游产业基金问世

2017年5月，随着中国旅游产业基金以及中国旅游产业基金管理有限公司宣布正式成立，一支总规模设定为300-500亿元，首期规模为100亿元的国字号产业投资基金横空出世。

中国旅游集团作为基金的发起人，深入参与基金的组建，并作为管理人与中信证券股份有限公司合资设立“中国旅游产业基金管理有限公司”，落实基金的日常运营。基金将重点围绕“一带一路”、“京津冀”协同发展、长江经济带等国家发展战略，放眼旅游业全产业链，直接投资全国范围内成长潜力强的旅游项目，并将关注“食、住、行、游、购、娱”等旅游相关元素，以及“商、养、学、闲、情、奇”等符合消费转型趋势的新要素，积极拓展“旅游+”业态等创新领域，打造文化旅游产业集群和产业生态系统。



“中国旅游产业基金将开启‘旅游+’‘金融+’的新模式，激活旅游企业‘双创’的新动力，推动并促进传统旅游产业转型升级，构建新型的旅游产业价值链和生态圈。”

——中国旅游集团有限公司总经理 姜岩

“中国旅游产业基金的成立，也是今年私募股权市场上的一件大事，具有里程碑意义，得到了国务院领导及相关部委的大力支持。双方的合作共赢，能够引领和促进旅游产业的整合，提升旅游业的核心价值，未来必将打造出一支优秀的旅游基金。”

——中信证券股份有限公司董事长 张佑君



## 旅游地产

### 我们的实践

**深耕重点城市**，2017年，在苏州吴江、张家港、成都双流共获得4宗地

**拓展旅游地产项目**，在宁波杭州湾项目实现突破，推进杭州湾文化小镇、海泉湾、湿地公园等项目

**积极探索集团内部项目**协同合作机会，与金融板块共同推进前海深港现代服务业合作区项目

**创新物业运营模式**，改造低效资产深圳伟柏花园，实践“长租公寓”运营模式

**燕郊项目**引入国际顶尖酒店、温泉设计和国内名校资源，打造体验型商业、酒店、温泉、体育运动等业态的创新组合

2017年共开展三次质量巡检，对6个在建项目进行飞行检查



### 我们的成绩

营业收入 **60.4** 亿元

利润总额 **16.5** 亿元

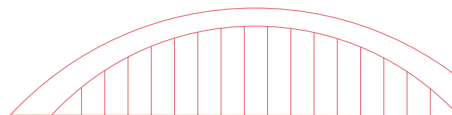
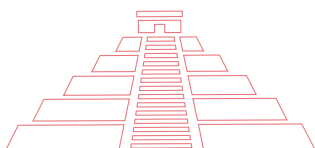
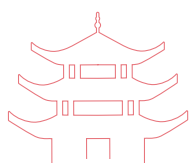
经济增加值 **5.1** 亿元

全年实现签约金额 **57** 亿

实现新开工面积 98.71 万<sup>m</sup>²，施工面积 148 万<sup>m</sup>²，竣工面积 36 万<sup>m</sup>²

2017年未发生质量、安全责任事故

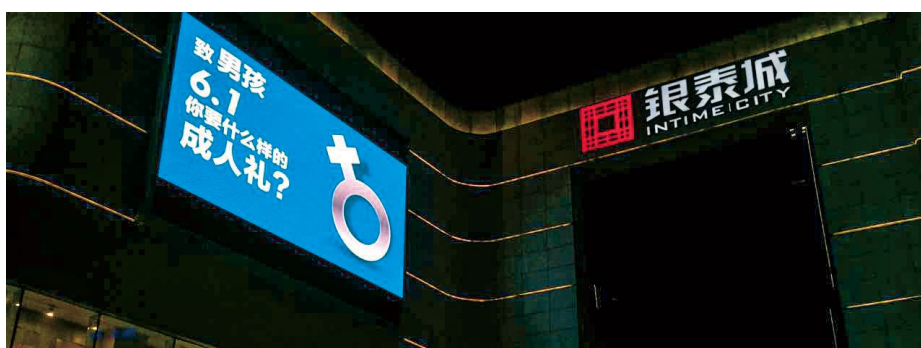
2017年板块物业公司位列深圳行业 50 强及顾客满意度 **10** 强序列



### 案例 • 中旅·紫金名门儿童节事件营销活动

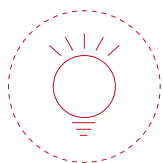
2017年6月1日，中旅·紫金名门打造一场盛大“成人礼”情怀营销事件，短短一周内，达到在近10万年轻人心中植入强效品牌印记的目的，有效拉动销售业绩。

从“6·1 你想要什么样的成人礼”的话题引燃到提出“买房是另一种成人礼”的情怀共鸣，顺势推出楼盘销售信息，成功拉动销售业绩。售楼处来电单日暴增为原来的3倍以上，当周末突破500组，实现良好销售业绩的同时，将港中旅地产品牌认知从模糊到清晰，让10W+杭州人了解到“城市”旅行“家”的品牌理念。



### 数说

- 朋友圈 3 次长达数天疯狂刷屏
- 杭州关注度最高的本地论坛 19 楼首页热点帖阅读量超 **78,000** 次
- 微信公众号点击阅读量 1 小时内飙升破 **20,000** 次
- 市中心 5 地快闪，近 10,000 份成人礼送出，引发近 **30,000** 人围观
- 活动后一周，到访量 **500** 多人，来电近 300 组



## 持续创新

### 响应国家战略

#### “数字化”旅游

##### 信息化建设

集团积极拥抱大数据，加强数字化理念引领和顶层设计，分步骤分阶段推进集团数字化转型，大力实施集团数字化重点工程，建设数字化旅游央企。2017年，推进集团“十三五”信息化建设规划的编制工作开展，重点打造大数据、数字化、智慧化、移动化的业务平台，实现业务协同及资源共享。



集团数字化转型三个阶段

#### 案例 • 深度推进数字化应用，助推“数字化旅行社”转型

2017年，中旅总社积极落实集团信息化建设要求，努力打造数字化企业，推动企业利用数字化应用提升经营和管理效益

- ◎ 加强 IT 资源共享，完成国旅、中旅系统旅游产品库一期开发工作，助力实现各旅行社间的交叉销售，共享优质产品资源
- ◎ 推进电子合同和电子发票，完成各公司出境合同、国内合同等合同模板 30 余个
- ◎ 加强中旅 ERP 系统推广实施和深化应用，对 20 余家企业的 60 余名信息及财务管理人员进行 ERP 集中培训，对上年度 ERP 评级结果为 C/D 级的 10 家公司进行培训
- ◎ 优化星旅会展系统，探索实现大型客户活动的信息化操作需求

## 服务国家战略

集团积极响应国家发展战略，主动对接“一带一路”倡议、粤港澳大湾区战略等。2017年，集团积极在“一带一路”沿线国家拓展旅行服务、签证、免税业务，获取目的地资源，探索开发建设运营模式，提升国际化经营能力；接受广东省旅游局委托，完成“港珠澳大桥落成对粤港澳旅游发展的影响”课题研究；积极谋划对接雄安新区建设规划，将雄安新区相关内容充实进集团“十三五”规划中，为国家区域协调发展战略的推进贡献力量。

### 案例 • “突围”国内首条针对白俄罗斯产品上线，吹响发展“一带一路”旅游号角

白俄罗斯在欧洲享有“交通枢纽国”“万湖之国”的美誉，是最早支持“一带一路”倡议的国家之一，也是“一带一路”重要的支点国家，其红色旅游、乡村游、疗养游、生态游等方面的旅游资源十分丰富。

2017年，在国旅总社和中旅总社的精心筹备下，“白俄罗斯7天初体验”独家特色旅游产品正式上线，主打历史美景和人文风光，行程包含魅力双城明斯克和布列斯特、趣味横生的Dudutki乡村工艺文化村、斯大林防线和布列斯特要塞等精华景点，游客在玩乐的同时深度感受当地人文特色，充分体味经典的白俄风情。

这是国内首条针对白俄罗斯一地旅游产品，一经推出，便得到了市场的高度认可。不仅填补了中白两国民间旅游交流的一大空白，也吹响了集团建设“一带一路”的发展号角。



**案例** 践行“一带一路”，争做新疆旅游业排头兵

哈萨克是亚欧大陆关键的运输枢纽，也是丝绸之路经济带沿线重要国家。2017年是中哈建交25周年，港中旅国际新疆公司抓住机遇，对接哈萨克与新疆旅游，争做新疆旅游业排头兵。

**协办阿斯坦纳世博会新疆周**

阿斯坦纳世博会期间，新疆公司以“绿色能源·大美新疆”为主题，在中国馆举办为期三天的活动，新疆旅游专场推介会吸引了来自哈萨克各骨干旅游企业和媒体的100余位行业代表参会。



**协办第十五届哈萨克—中国商品展览会**

6月29日，港中旅国际新疆公司协办第十五届哈萨克—中国商品展览会。新疆维吾尔自治区副主席赵冲久、黄三平先生对港中旅国际新疆公司这些年在开通中亚旅游，中哈两国旅贸及文化交流方面所做出的努力和贡献，给予高度的评价和肯定。





### 组织中哈跨境世博会首发团、观看迪玛希演唱会旅游团

2017 年哈萨克世博会期间，港中旅国际新疆公司组织的中国首个乘坐国列跨境参加世博会的团队，追随中国国家领导人同期抵达哈萨克。这是首趟 9001 次中哈国际旅客列车上唯一的一个旅游团，也是阿斯坦纳世博会中国第一个观光团。期间，港中旅国际新疆公司还组织中国首个赴哈萨克观看迪玛希演唱会的旅游团。



## 推进产融结合

近年来，集团不断延伸、完善产业链，推行产业链一体化、上下游融合发展，积极推进“产”和“融”的互相依托和融合，提升旅游主业竞争优势。2017 年，集团产融与融融协同工作取得较大进展，其中，中旅银行累计对集团内企业授信金额达 24.6 亿元；安信重庆探索线下旅游消费分期，与重庆中旅、广东中旅合作，目前旅游分期产品合作门店 132 家，放款 281 笔；财务公司在中旅银行购买理财产品余额 25.36 亿元；对旅游产业租赁业务投放达 5.82 亿元。

中旅银行累计对集团内企业授信金额达

**24.6** 亿元

### 案例 • 独具特色的旅游金融产品

◎ 中旅银行“i 旅游”卡逐步打造成为集“投资理财、消费娱乐、电子银行”等功能于一体的旅游商务专用卡，2017 年，集团员工 i 旅游卡发卡总量 2,985 张

◎ 安信香港与香港中旅社合作推广的 WeWa 信用卡，突出“旅游特色”消费定位，2017 年，WeWa 信用卡总发卡量为 3,739 张

◎ 推出“星旅卡”特色信用卡产品，打造“旅游消费信贷”品牌，持卡人享有星赏会金星会籍待遇



# 专题

## 喜迎 90 年华诞

“

1928 年

陈光甫先生创立中国旅游集团前身香港中旅社

近百年来

中国旅游集团伴随着香港发展茁壮成长

89 年植根香港，见证香港沧桑巨变

89 年坚守努力，分享香港繁荣稳定

历经璀璨，栉风沐雨

站在新时代的起点上

中国旅游集团将立足香港，面向内地，放眼全球

书写跨越百年新篇章

”

2017 年 12 月 31 日，中国旅游集团冠名赞助的“情系香江九十载，共筑中国旅游梦”2018 年维港烟花音乐汇演震撼上演。

中国旅游集团主要领导作为主礼嘉宾，与来自香港特别行政区政府、中央人民政府驻香港特别行政区联络办公室、中华人民共和国外交部驻香港特别行政区特派员公署、中资企业、业务合作伙伴以及主流媒体的数百位来宾一起到场跨年。

本场香港历年规模最大的跨年烟花音乐汇演既是对“一国两制”下香港繁荣稳定发展的见证，也是庆祝中国旅游集团 90 周年华诞的首场盛会，标志着中国旅游集团将站在新的历史起点上，书写更加辉煌的崭新篇章。

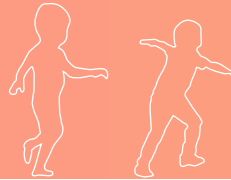
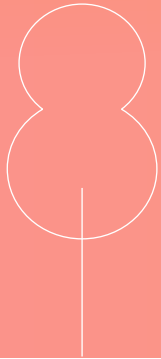
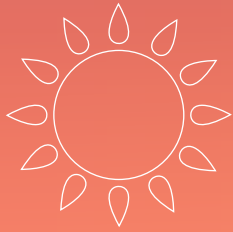


我们期待烟花音乐汇演施放的璀璨烟火、回荡的曼妙声光，能够再次擦亮维港夜空，再次唤起万众欢呼，再次点燃时代激情，为观众奉献节庆活动的一场盛宴，为香港送上新年新春的一份祝福，为中旅鸣响 90 年庆典的一声礼炮！

——中国旅游集团董事长 万敏

## 攻坚克难 茁壮成长





# 同心者 一路同行



与股东同行



与员工同行



与伙伴同行

**专题：**榜样的力量



## 与股东同行

### 投资者关系管理

集团的发展离不开投资者的支持和参与，公司通过日常接待、投资者见面会、年报等形式与投资者密切沟通，定期披露公司经营信息，向投资者传递公司整体发展态势和履责动态，保障投资者的知情权和参与权。



扫描二维码下载  
《香港中旅2017  
年报告》



扫描二维码下载  
《中国国旅2017  
年报告》

### 持续盈利

集团经营业绩稳步增长，资产规模和经营效益再创新高。2017年，集团保持高盈利能力回报股东，实现营业收入629.84亿元，利润总额63.7亿元。

#### 中国旅游集团经济绩效(2015-2017年)

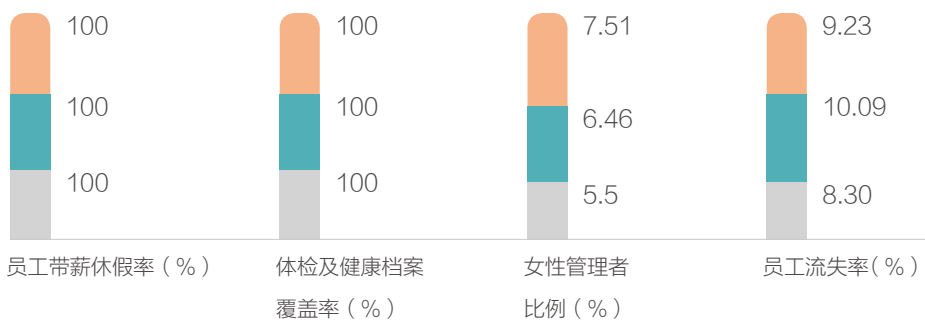
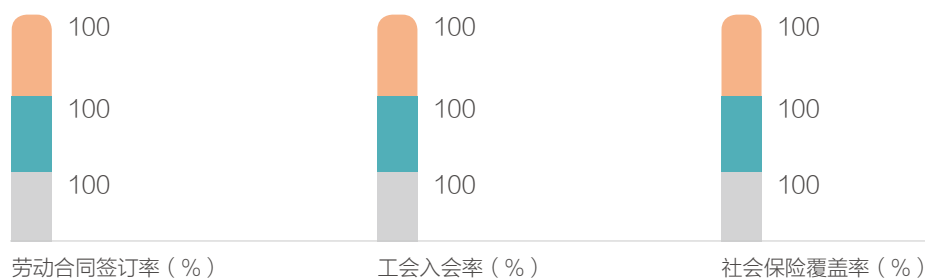
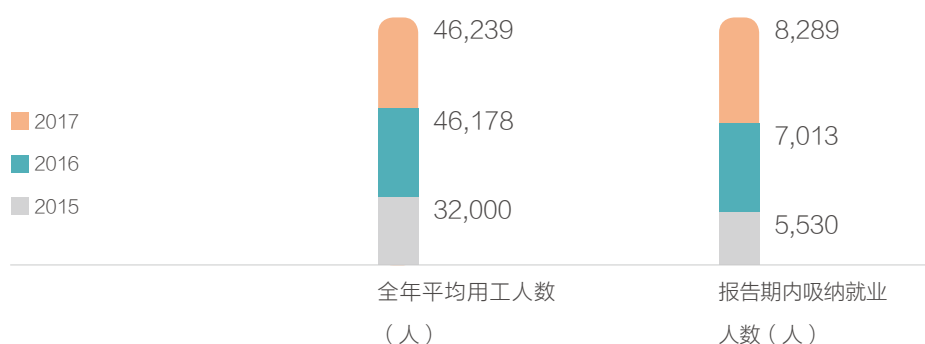
指标	单位	2015	2016	2017
资产总额	亿元	1,006.45	1,437	1,470.74
利润总额	亿元	23.6	57.5	63.7
营业收入	亿元	338.7	603.64	629.84
资产负债率	%	65.57	67.92	69.98



## 与员工同行

### 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。坚持平等用工，严禁用工歧视，杜绝使用童工；完善薪酬激励机制，修订和优化《部司高管薪酬管理办法》《集团经营业绩考核评价管理办法》等规章制度，提升薪酬市场竞争力。完善福利保障体系，规范集团医疗保障体系，优化员工的补充保险福利。2017 年，集团全年平均用工人数为 46,239 人，体检及健康档案覆盖率为 100%。



## 员工培训

集团制定《十三五人才发展规划》，优化人才培养体系，不断加强人才队伍建设。持续推进管理培训生计划，为公司储备青年人才；分类分层实施“星耀工程”，提升员工综合能力和素质。2017年，集团培训规模达91,070人次，人均培训时长36.4学时。

2017年，集团培训规模达

**91,070** 人次

指标	单位	2015	2016	2017
培训总投入	万元	2,023	3,245	2,234
员工培训人次	人次	42,131	63,970	91,070
人均培训时间	小时	13.48	27.15	36.4

### 案例 • 地产板块举办“8090”人才训练营

2017年，地产板块在杭州举行“8090”人才训练营，结合公司对青年人才的发展要求，遴选出56名80、90后骨干员工参与本次培训。

培训课题涉及住房租赁市场、房地产投资信托基金、文旅小镇、体育主题地产、企业核心财务能力、电子商务与商业地产等，通过知识导入、视野拓展、行业考察、研讨策划、运动竞技、结业答辩等学习模组，全面提升年轻高潜人才的核心竞争力，受到了领导和学员的充分肯定。



2017 港中旅地产“8090”人才培养训练营学员合影



## 国际注册酒店总经理认证培训班（第一期）



港中旅酒店学院举办第一期 CHA 国际注册酒店总经理认证培训班

## 员工关爱

集团关爱员工，努力提升员工在工作中的获得感、幸福感。每年举办丰富多彩的“公司日”活动，提升团队向心力和凝聚力；举办各类女性专题讲座和活动，呵护女性员工健康发展；定期慰问困难、退休职工，建立困难员工帮扶机制，帮忙解决困难员工家庭的燃眉之急。



集团获得“庆祝香港回归 20 周年邀请赛”冠军



集团老领导与在港退休员工茶叙



驻京机构女职工和美家庭、廉洁家风辅导报告会

**案例** 扬帆再起航，同心谱华章——集团庆祝“公司日”活动

2017年4月9日，是集团第七个公司日，集团各单位以“扬帆再起航，同心谱华章”为主题开展一系列活动，让员工感受到独特的节日文化。

### 公司日活动的关键字

#### 聚——汇聚一堂，同心协力



在京企业旅游产品展示交流会

集团驻京机构举办“在京企业旅游产品展示交流会”，国旅集团、中旅总社、酒店公司、中免集团等16家单位350多人参加本次活动，取得60多项合作交易成果，弘扬了集团企业文化，增进了内部沟通了解，促进了资源整合。

#### 破——不破不立



咸阳海泉湾维景酒店5周年

咸阳海泉湾300人在维景酒店门前举行升旗活动，庆祝集团公司日和维景酒店开业五周年。

#### 合——同心者同路



珠海海泉湾升旗仪式

珠海海泉湾举办了工会主席谈心会、《倾心服务只为您满意》演讲比赛及“爱我园区，从我做起”捡垃圾美环境等活动。

青岛海泉湾开展了“建言献策”活动、公司领导“接待日”、管理人员体验一线岗位工作等活动，员工反响良好。

#### 道——文化自信，大道当然



地产板块宁波公司爱心跑活动

地产板块将集团主要领导在2017年工作会议上的讲话摘要制作成展板，鼓励员工加强学习。

杭州公司举行徒步毅行十里琅琅活动

鞍山公司举办销售精英辩论赛

宜春公司举办业主生日会及养生讲座

宁波公司开展以“大城小爱为爱奔跑”为主题的爱心跑活动



## 与伙伴同行

### 战略合作

集团积极筹划战略合作，开拓业务发展新格局，实现产业布局持续优化。截至 2017 年，集团累计签署 53 份战略合作协议。

### 政企合作

集团加强与地方政府合作，服务国家区域协调发展战略。通过项目辐射，形成产业集群开发，为国家区域协调发展贡献力量。2017 年，集团重点推进与广东、广西、四川、云南、宁夏等省市区政府的战略合作，接受海南省发改委委托，集团开展“海南省国际旅游岛建设战略研究”的课题研究，接受海南省旅游委委托，开展“海南国际旅游岛国际化水平提升对策措施专题研究”。

#### 案例 • 港中投与崇左市人民政府签订花山岩画景区合作协议

2017 年 11 月 21 日，香港中旅国际投资有限公司与崇左市人民政府举行《崇左市花山岩画景区旅游项目合作协议》签约仪式。

根据协议，双方将设立合资公司，把花山岩画旅游项目打造成为一个集岩画观赏、游船、壮族文化体验及生态度假于一体的全国知名旅游胜地。除了文化之旅外，花山岩画旅游项目也会为游客提供动感体验，包括游船参观、岩画体验馆、充满壮族特色的演艺表演、矮马及水牛拉竹排等特色体验、民俗手工坊和不同的节庆活动。从 2018 年 2 月份开始，景区将对外正式宣传推广营业。

作为“一带一路”战略节点的崇左市，该协议的签订将快速推动景区档次升级，做好崇左“文化旅游大文章”，共同推动崇左旅游事业的发展。



崇左市花山岩画景区旅游项目签约仪式

## 强企合作

集团聚焦主业战略，重视与行业内领先企业合作，搭建合作平台，推动协同发展。2017年，集团与中船集团、中国太平保险集团、嘉年华集团等企业强强联合，实现共赢发展。



中国旅游集团和中船集团战略合作协议签约仪式

## 行业发展

集团积极参与中国国际旅游交易会、“一带一路”文化产业发展论坛、中国旅游发展论坛等行业研讨活动，探讨旅游业发展动态和趋势，为推动旅游行业可持续发展建言献策。



金融板块和沙坡头景区承办中国旅游景区协会会长会议

## 案例 • 中国旅游集团亮相 2017 旅交会

2017 年 11 月 17 日，由国家旅游局、民用航空局、云南省人民政府主办的 2017 中国国际旅游交易会 (CITM) 在云南省昆明市滇池国际会展中心盛大开幕。

作为旅交会参展企业之一，集团展位设计以同心圆作为核心理念，寓意集团上下团结一心，共同铸就中国梦；展台整体造型简洁开阔、大气恢宏，并注重功能分区；展台内部设计新颖时尚，融入声光电技术及多媒体互动支持，还设有 VR 互动体验区；展示内容注重实效，集团各参展单位把此次旅交会作为产品营销、客户拓展、渠道建设的契机，寻求更广阔的合作共赢机会。

经过上下努力，集团此次参展取得良好的形象展示和产品宣传效果，并荣获展会“最佳组织奖”和“最佳展台奖”。



## 供应商管理

集团制定并实施供应商管理制度，严格审查供应商，推动供应商履行社会责任，提升责任管理水平。

◎ 2017 年，国旅股份实行集中管理、集中使用、统一签约，整合境内外供应商 300 多家，关停 31 家，实现供应商的有效管理。

◎ 香港中旅公司对供应商进行优胜劣汰，并将环境及社会绩效纳入选择标准。公司下属酒店成立优质供应商库，优先挑选商誉良好、有第三方认证资格的供应商入库，并每月进行评估。在食品供应商方面有严格的食物安全要求，供应三文鱼、寿司等高风险食品的食品供应商必须具备合格卫生证。公司定期开展供应商评估，从产品质量、价格、包装及交付时间等多方面进行评价，不合格的供应商将终止合作。

# 专题

## 榜样的力量

“

破浪前行的中国旅游集团在发展的车轮滚滚向前的途中

也有稍作停留共同感动的时刻

每一年

中国旅游人走过的地方都留下了奋斗者深深的印记

2017年

中国旅游集团开展年度集团优秀员工及先进集体的评选

经过一年慎重的选拔

到年末

这群身边的榜样正式揭晓

这批年度明星员工中

他们为了集团的未来与希望而努力奋斗

用青春与热情熔铸个人的梦想和企业的理想

”

### 明星员工



敬业之星 **赵玉萍**

国旅（日本）签证服务有限公司 总经理

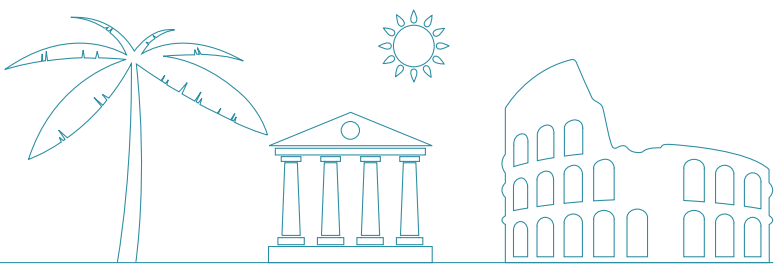
她多次被评为先进个人和优秀管理者，并两次获得象征北京旅游行业最高荣誉的“首都旅游紫禁杯奖”先进个人称号。在她的带领下，日本签证中心上下齐心协力，高效工作。曾有侨居日本三十年的华侨由衷赞叹：“签证中心在工作效率、服务态度、工作质量上都发生了惊人的、可喜的巨变！这支优秀的团队，为中国在世界的形象增添了无限光彩！”



激情之星 **陈桂盈**

中国免税品（集团）有限责任公司精品营销部  
采购经理

她为公司带来了专业的采购经验并充分利用自己以往的专业经验，协助部门制定了三亚海棠湾快闪店及热销品牌的引入及设计指南。2017年实现销售额1.9亿元，利润6200万元，开设KENZO、DOLCE & GABBANA女装及LOEWE等三个品牌快闪店。其中KENZO快闪店项目在9个月内为三亚店带来2,636万元的销售。





### 创新之星 赖洛文

香港中旅社出境旅游中心  
海外业务部助理产品策划员

他主要负责出境游台湾线路产品策划及操作，负责产品超过 30 个，线路覆盖台湾大部份地区，广获游客好评。2017 年台湾线路收客人数 3,072 人，同比增长 55.54%，在香港市场排名前五，营业额 1,054 万港币，同比增长 48.31%，创造毛利 72 万，同比增长 55%。被评为 2017 年度公司优秀员工。



### 诚信之星 王继红

国旅集团资产处置与权益  
管理中心总经理

从 1983 年 7 月工作至今，为公司发展做了大量工作。解决“代持豫园商城股票”历史遗留问题，保证了股票处置的收益最大化；达成吉林国际大酒店 20% 股权退出整体解决方案，并收到代偿债权款 500 万元；完成长安大厦装修改造工程项目可行性研究报告。



### 诚信之星 潘思全

广西荔园维景国际大酒店  
保安部 保安员

他对酒店监控设备和消防报警系统操作熟练，2017 年排除酒店故障安全隐患 20 余次。2017 年 9 月份以店为家，协助酒店圆满完成东盟博览会有关安全保障工作，9 月 6 日晚见义勇为，成功营救一名跳江的轻生女子，被授予优秀员工荣誉称号。



### 创新之星 米文煜

焦作中旅银行旅游银行部  
总经理

在他创新业务模式的带动下，中旅银行于 2017 年末对河南郑州润捷实业有限公司成功授信，授信金额 5,000 万元；并在“i 旅游”卡权益打造方面卓有贡献。截至 2017 年 12 月，全行旅游类表内贷款余额 56.32 亿元，占比 18.55%；全行旅游类存款时点余额 93.62 亿元，占比 23.03%；“i 旅游”卡权益签约全省 4A（含）以上景区 54 户，占全省 4A（含）以上景区总数的 73%；“i 旅游”卡发卡新增 20 万张；全行旅游项目新增批复 40 户，批复金额 119.58 亿元。



### 敬业之星 梁建荣

香港中汽珠海快线营运安技部  
车长

他于 2015 年 12 月入职珠海快线驾驶员岗位，在平凡的工作岗位上做出了不平凡成绩。2017 年度安全行驶 21 万多公里，荣获珠海快线“安全行车标兵”荣誉称号。他所驾驶的车辆出车率达 100%，入职两年来安全行驶 43.3 万公里，零投诉零事故，安全行驶里程连年排名第一。



### 敬业之星 郑德志

安信信贷旺角分行 经理

他不负众望，在他的带领下，安信信贷旺角分行夺得杰出分行奖，门市贷款资产规模、收入增长和信用卡发卡都在 30 个门市中名列第一，成为“三料冠军”。



### 激情之星 范城

港中旅（宁夏）沙坡头旅游  
景区有限责任公司销售部  
营销员

“台上一分钟，台下十年功”，为了让每一次推介都能达到最佳效果，他经常连夜加班完善主持词、修改推介词，不断琢磨每个字词的修饰，练习每个语音语调及气息，力求将最完美的风景展示出来。2016 年 10 月，荣获“十大金牌导游”荣誉称号及最佳讲解奖、最佳风采奖。2017 年 3 月，他成功进入第三届全国导游大赛全国十强，成为西北五省及港中旅景区唯一一个银奖获得者，创造了宁夏参加全国导游大赛的最好成绩。



### 激情之星 梅桃

证件业务部办公室经理

作为核心成员之一，她全程参与香港签证中心项目准备、竞标、筹建、试运行阶段现场支持等工作，为项目成功中标及顺利开业贡献了一份重要力量。在项目竞标阶段，由她牵头投标文件的编制工作，从发售招标文件到项目开评标的 20 天内，协同项目团队制作完成了近 10 万字的高标准投标文件。此外，在证件业务管理查德控工作中，近 5,000 份的申请表审核工作均做到了“零事故”。







### 优质服务团队

港中旅（宁夏）沙坡头旅游景区有限责任公司品牌质量管理小组

2017 年，小组深入推进“以客为先”服务提升活动，全年游客投诉事件仅为 17 次，同比下降 60%，有效投诉事件 2 次，同比下降 100%，塑造了沙坡头优质服务的品牌形象，获得“全国旅游服务质量标杆单位”，成为全国唯一一家连续两届获得该项荣誉的企业，也是中国旅游集团唯一获此荣誉的景区。



### 最佳营销团队

港中旅成得（宁波）置业有限公司市场营销部

2017 年，宁波公司营销团队持续提升营销力和执行力，圆满完成年度任务，全年实现销售收入 12.07 亿元，完成年度销售指标的 302%；实现销售回款 9.24 亿元，完成年度指标的 267%。中旅城成为 2018 年度宁波市场炙手可热的项目，中旅城一期销售收入比可研多出约 2.5 亿元，利润多出约 1.8 亿元，超过同期市场绝大多数项目水平。



### 价值创造团队

香港安信账务管理及信贷风险管理团队

安信信贷一直保持著稳健的发展，在个人贷款业务规模持续占全港同类业务接近三成，资产减值比率优于同业，风险管理水平卓越。2017 年为安信信贷创造了近 2 亿的业绩贡献，获得国际评级机构标准普尔对公司信贷评级的 AA+ 级评定。安信信贷有如此优秀佳绩，依赖于公司贯穿始终的的风险管理文化，而风控团队就是这种风险管理文化的守护者。



### 价值创造团队

证件业务部“回乡证”自助发证设备工作小组

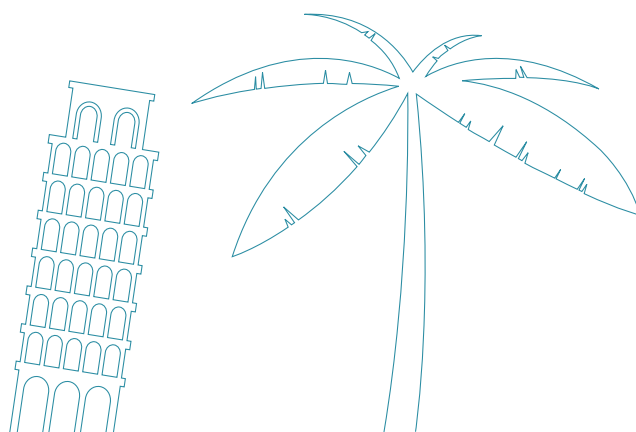
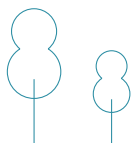
“回乡证”自助发证设备工作小组从 2016 年开始调研，经过 300 多个昼夜奋战，于 2017 年 9 月实现 2 台设备试运行。2018 年 1 月 9 日自助取证设备在 6 间证件服务中心全面使用。自动发证设备有效地提升办证效率，平均取证时长仅为 20 秒钟，大大缩短申请人排队等候的时间，是一项重大的便民、利民措施。小组凭借出色的工作表现，获得上级主管机关、主流媒体及香港市民的一致好评。

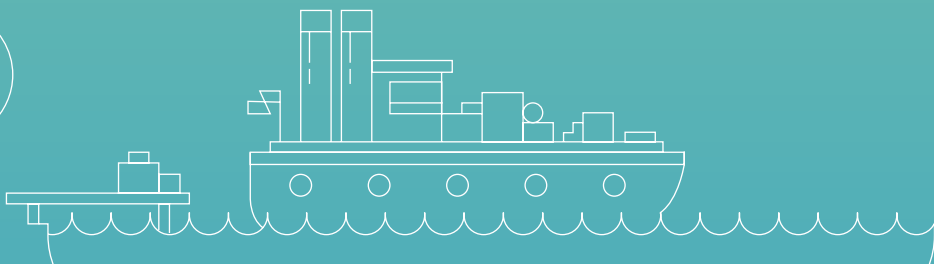
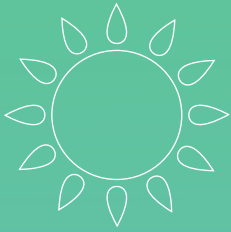


### 价值创造团队

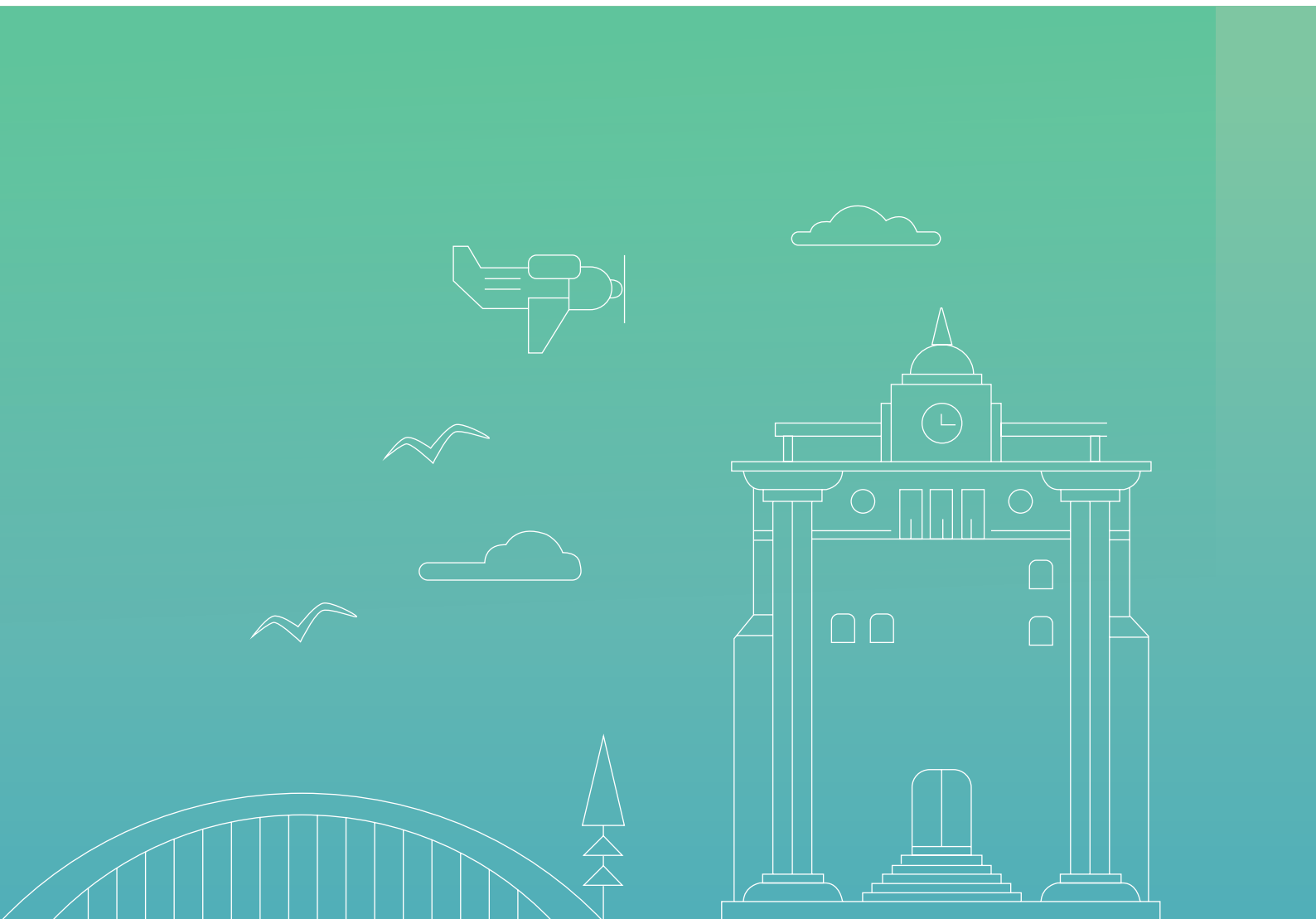
邮轮事业部南海邮轮提质增效工作小组

2017 年，邮轮事业部成立南海邮轮提质增效专项工作小组，通过系列整改，9 月份南海邮轮公司首次实现经营性现金流为正，净流入 272 万元。同时，单航次载客量、最高登岛人数屡创新高，12 月 14 日航次登岛游客达 469 人，打破西沙航线开航以来游客接待量的历史记录。





# 下一站 美好生活



美好社区



美丽环境

**专题：**西盟，用旅游 + 扶贫谱写阿佤人的新赞歌



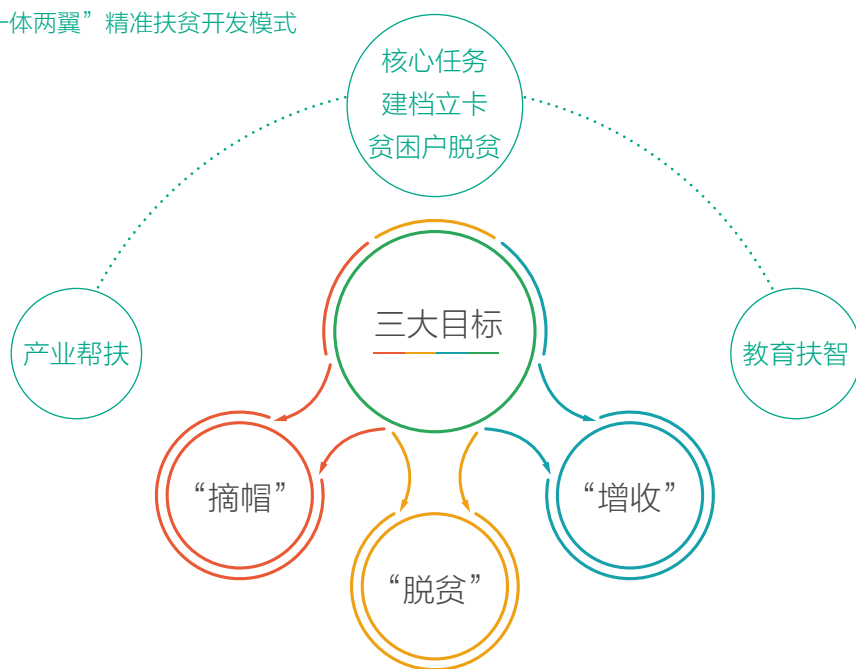
## 美好社区

### 精准扶贫

集团贯彻落实中央有关精准扶贫的重要指示精神，发挥集团旅游主业优势，在兩省五县创新旅游扶贫新模式，实现贫困地区精准脱贫。2017年，公司制定《“十三五”脱贫攻坚工作规划》，大幅增加扶贫专项预算资金，加大力度选派扶贫挂职干部，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，截至2017年底，集团全年累计帮扶资金1,106.74万元。

#### “教育+产业”

“一体两翼”精准扶贫开发模式



#### 2017年扶贫历程

- 2016年12月，集团脱贫攻坚工作领导小组正式成立
- 2017年1月，集团召开扶贫挂职干部动员会议
- 2017年3月，集团董事长在京与云南省普洱市委书记会面，双方就集团在普洱定点扶贫开发和相关合作进行会谈
- 2017年7月，《中国旅游集团有限公司‘十三五’脱贫攻坚规划》正式发布
- 2017年9月，集团董事长在云南省西盟、孟连两县开展定点扶贫调研工作
- 2017年11月，集团董事长对云南省香格里拉、德钦开展定点扶贫调研工作

## 产业扶贫

◎ 2005 年，中国旅游集团捐资与黎平当地企业合作建立了“中国旅游集团黎平茶叶扶贫项目基地”，以建设优质茶园为切入点，助力黎平茶叶种植产业规模化发展，截至 2017 年底，当地名优茶增加茶叶产量 2.3 万斤，带动相关农户增收 32.6 万元，带动就业人员 3120 人次

◎ 2011 年，中国旅游集团与黎平博远生态农业科技有限公司合作建立“中国旅游集团中药材种苗种植基地”，带动中药材种植产业在黎平全面铺开

## 教育扶贫

◎ 自 2003 年开始设立贫困学生助学金，资助贫困学生

◎ 2014 年，推出了全新的“希望之星”系列教育主题帮扶工程

◎ 2012-2017 年，集团在两省五县（市）地区开办了 3 届 7 个“希望之星自强班”、捐建 9 间“希望之星电脑室”，受益学生近 20,000 人

## 旅游扶贫

◎ 完成了“中国旅游集团有限公司桂花台茶旅体验园”的挂牌和勘地建设工作

◎ 策划“多彩贵州·精彩黎平”主题路线，依托香港媒体资源，将黎平旅游路线介绍到香港

◎ 与中国扶贫基金会、黎平县政府共同打造黄岗村“美丽乡村”整村旅游村改造项目



## 社会公益

秉持“传播公益、服务大众、回馈社会”的理念，集团关爱社区、普惠于民，积极开展抗震救灾、捐资助学、文明旅游等社区共建活动，传递正能量，共建幸福社区。

### 案例 · 情系孟连 爱暖寒冬

2017年，中旅总社积极开展捐书、捐款活动，为云南孟连县中旅希望小学的孩子们送去各类书籍、图册 756 本，送去知识和希望；组织全系统开展“情系孟连 爱暖寒冬”爱心捐款活动，为孩子们购买基础生活物资，改善学生们的生活条件。

### 案例 · 携手灾后重建，期待九寨沟归来如初 美丽依旧

2017年8月8日晚21时，四川阿坝州九寨沟县发生7.0级地震，震源深度20千米，多地震感明显。获悉消息后，集团高度重视，国旅股份、国旅总社、中旅总社等第一时间启动了紧急事件应急机制，各地分子公司通过电话、短信、微信等各种渠道与在四川的跟团游、自由行客人逐一联系。经过一夜排查，国旅总社和中旅总社合计约1,750余名中外游客在九寨沟景区附近，除中旅江苏公司有一名游客受轻伤之外，所有游客全部确认安全。

确保游客安全之后，集团迅速将关注焦点转移到灾后建设中来，与四川省开展战略合作，助力景区恢复。港中投与成都文旅集团等达成旅游合作协议，并利用集团和公司自身知名度和资源，为九寨沟的灾后旅游恢复进行宣传推广，提振广大游客和业内同仁对九寨沟旅游的信心，期待九寨如初归来，美丽依旧。



四川省与包括中国旅游集团在内的多家世界 500 强央企签订战略合作框架协议

## 案例 • 亲子公益 为爱奔跑

2017年9月9日,第四届“为爱麦跑”在深圳锦绣中华·民俗村百艺广场盛大开启,来自1,000个家庭约3,000人穿上亲子装、红白袜,小手拉大手完成爱心跑。活动所得部分费用,将捐赠给“中国宋庆龄基金会”,用于“湖南麦当劳叔叔之家”的日常运营和未来发展,给更多异地就医的患儿家庭提供医院附近的免费临时住所,打造一个“家以外的家”。



## 安全生产

集团坚持安全为上,制修订安全生产制度,强化“党政同责、一岗双责、齐抓共管”的安全生产责任体系,完善安全生产长效机制。签订《安全生产目标责任书》,将安全管理纳入年终考核,实现目标层层落实;组织员工参与安全演练和岗位培训,强化安全意识;加大安全生产检查力度,消除隐患,确保安全生产形势稳定。2017年,集团全年未发生重大安全生产事故和较大及以上安全生产责任事故。

### 多措并举,确保安全

- ◎ 节假日、重要会议及庆祝活动等关键时段到来之前,通过开会部署、文件通知、现场检查等方式督促所属单位做好安全生产工作
- ◎ 与各板块(事业部)签订安全生产目标责任书,确保安全生产责任落到实处
- ◎ 启动为期三个月的集团安全生产大检查,先后对各板块事业部等所属的24个单位进行了现场检查,发现隐患、问题78处
- ◎ 加大安全隐患整改力度,下发通知,敦促各单位抓好隐患、问题整改和“回头看”工作
- ◎ 积极落实上级单位通知要求,全年接收处理上级单位有关安全生产的通知事项30余件,起草、印发内部通知14份,发布11期《集团安全生产简报》

## 案例 • 台风袭港,我们稳如泰山

2017年,香港先后6次受台风袭击,8月份“天鸽”“帕卡”两个强台风接连正面吹袭香港,对当地安全带来极大威胁。集团坚持功夫在其外,夯实安全管理基础,坚持学习培训,加强应急演练,例行安全检查,对检查中发现的问题迅速采取治理措施,并加强外判商施工安全管理,在台风灾害天气里,提前根据应急预案做好防范措施,确保员工未受伤害,公司未受经济损失。



## 美丽环境

### 绿色管理

集团秉持绿色发展理念，持续完善环境管理体系，提升环境管理水平，有序推进环境管理工作，积极打造低碳空间，实现公司运营与环境保护的协调发展。2017年，公司强化无纸化办公，建立无纸化会议系统，并先后推出电子合同、电子发票、电子保单等，助力绿色旅游发展。

#### 案例 • 国旅总社推出电子合同

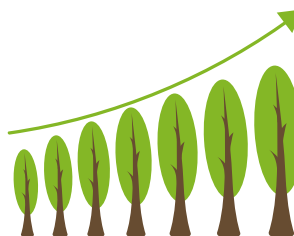
2017年3月，国旅总社北京本部率先推出“便捷、环保、安全、高效”的电子合同，逐步取消纸质合同，电子合同签约率超过60%；截至8月，已有26家所属企业的308家门市加入到电子合同签约行列，通过半年的推广，电子合同全网签约量破万。

#### 最便捷

游客可随时随地通过PC或移动端APP查阅、签署旅游合同，旅游产品预订购买实现了全流程线上化操作，足不出户就可以完成“一站式”预订、支付、签约，相当省时省心。

#### 最环保

传统纸质合同除正文外，还需列印大量附加文件，纸张消耗量巨大；电子合同从填写、签署至存储、查阅，全部实现无纸化，更加绿色环保。据测算，签署160份电子合同相当于拯救一棵大树。



#### 最安全

国旅总社推出的电子合同经过CA第三方认证，与纸质合同具备同等法律效力。合同内容一经认证无法修改，并具备最新推出的合同验真功能，为游客提供了全方位的权益保障。

#### 最高效

电子合同协定条款及报名表中的团队、游客及订单信息等均从系统中自动获取，无需业务员手工填写，最大化减少了系统操作流程，更为游客节约了大量宝贵时间。



## 绿色公益

集团积极组织开展绿色公益活动，带动全员环保意识提升，助力环境保护与低碳生活。

### 案例 • 睿智旅行 · 一骑出发

2017年7月20日，港中旅酒店有限公司旗下睿景酒店品牌在全北京最潮、最炫、最劲爆的健身中心——SPACE CYCLE 举办“睿智旅行·一骑出发 Road to Euphoria”轻奢旅行分享会。

活动邀请旅游时尚网红“手边巴黎 Ms.Paris”分享其慢行6大洲43国的轻奢旅行心得；在外籍王牌教练的带领下探索最IN的3D动感骑行，用单车动感骑行的方式体验睿景酒店在轻松惬意中追求旅行品质、低碳环保的生活方式，以及优雅精致的轻奢魅力。



# 专题

## 西盟

### 用旅游 + 扶贫谱写阿佤人的新赞歌

西盟，素有“阿佤山”之称，是全国两个佤族自治县之一，也是中国旅游集团定点帮扶的两省五县（市）之一。

“到西盟之前我对这里有过很多遐想，我以为西盟作为贫困地区应该是生产力极为落后的穷乡僻壤，这里的生活应该是上一辈人口中的‘当年’。但当我踏上这片土地时，感觉一切皆在意料中，却又不同。西盟就像一个旅游景区，生态环境非常好，自然资源禀赋也很丰富。”

——中国旅游集团派驻西盟县扶贫干部

据悉，西盟全县共有单体旅游资源 188 处，旅游资源亚类 22 种，旅游资源基本类型 50 种，但如何深挖西盟资源禀赋，唤醒西盟沉睡的旅游资源，是中国旅游集团在推动西盟扶贫工作中需要解决的重要难题。

中国旅游集团脱贫攻坚工作领导小组就此开展多次调研，考察西盟、孟连两县县区规划及西盟博航十组民族旅游生态村、勐梭龙潭景区、“神鱼谷”等旅游项目，很快意识到景区周边配套相对落后。

对症下药。中国旅游集团快速采取行动，一方面加快建设景区周边配套，持续深挖旅游文化资源禀赋，积极支持当地民族舞蹈史诗《阿佤人民唱新歌》，加强当地旅游品牌文化建设。另一方面，利用国旅总社、中旅总社两大旅行社品牌在当地的旅游线路规划、产品设计及聚客能力，打造市场化旅游产品，对接不同的消费市场，切实帮助当地老百姓脱贫增收。





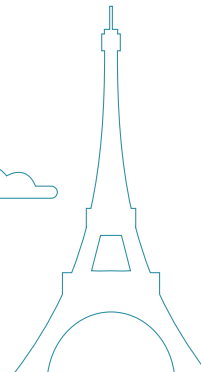
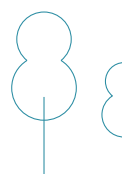
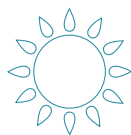
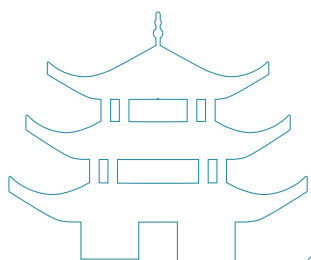
## 听！阿佤人民唱新歌

上世纪 60 年代，一首《阿佤人民唱新歌》唱遍了中国大江南北，成为不少人认识佤族的窗口，也成为了几代人的共同记忆。

为了传扬西盟极具特色的民族文化，形成独特的旅游品牌文化，西盟县委、县政府根据 50 多年来的发展历程，创作融合政治、历史、民族、艺术为一体的具有浓郁特色的民族舞蹈史诗《阿佤人民唱新歌》。为解决因财政困难导致的剧目演员人员不稳定、传承佤文化人才的流失等问题，2017 年，中国旅游集团投资 230 万元成为该节目的出品单位，实现对旅游资源的文化扶持，为中国旅游集团探索文化旅游扶贫项目的开展提供经验。

“通过旅游扶贫，不仅极大地促进了贫困群众增收致富和生产生活方式的变革，而且深刻地影响着贫困群众的思想观念。贫困群众以前过着农耕生活，交往范围小，交往对象以亲属、邻里为主，现在通过发展旅游扶贫，每天一开门就要面对来自天南海北、国内外的游客。贫困群众愈来愈渴望文化知识，更加追求健康生活方式，环保意识也显著增强。”

——云南省普洱市副市长、西盟县县委书记 杨宇



村村寨寨，打起鼓，敲起锣

阿佤唱新歌

改革开放兴边疆，一带一路前程广

梯田金灿灿，村寨盖新房

哎哎哎

脱贫致富奔小康，奔小康

各族人民，团结紧向前进，壮志震山河

同心共筑中国梦

国富民强人幸福

——《阿佤人民唱新歌》歌词节选



## 未来展望

2018年是贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年，也是中国旅游集团有限公司成立90周年和新老班子交替、继往开来的重要一年，更是集团迎来十九届中央第一批巡视，再次接受政治体检和政治考验的特殊一年。新的一年，我们将继续围绕集团“中国第一、亚洲前五、世界一流”的宏伟目标，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持融合发展，坚持以市场为中心，坚持深改快改，坚持开放合作，坚持人才强企，坚持文化兴企，坚持抓好风控和安全保障，全力推动高质量发展，努力做强做优做大，加快培育具有全球竞争力的世界一流旅游服务集团。

### 创新主业

- ◎ 聚焦旅游主业，以供给侧结构性改革为主线，推动高质量发展
- ◎ 坚持服务国家战略，坚持突出战略重点，推动做强做优做大
- ◎ 坚持实行产业链一体化发展、产融融合发展，持续抓好协同发展
- ◎ 持续优化战略布局，实施业务发展新转型
- ◎ 深化体制机制改革，持续激发发展新动力
- ◎ 提升“中国旅游集团”主品牌的认可度与知名度
- ◎ 以消费者需求为中心来推进供给侧改革，解决消费者日益增长的旅游美好生活需要所面临的供给缺口，满足个性化、多样化，不断升级需求的供给



## 客户责任

- ◎ 以消费者为中心推动产品创新
- ◎ 以市场为导向推动业态创新，满足“商、养、学、闲、情、奇”的旅游需求
- ◎ 以数字化为手段引领消费，丰富消费体验，增加消费流量，提升消费便利，引领消费流向
- ◎ 坚持文化兴企，提升企业发展的软实力
- ◎ 坚持党管干部原则，树立正确选人用人导向
- ◎ 加强人才发展规划，完善人才管理体系
- ◎ 严格选用标准，加大市场化人才引进力度
- ◎ 全面加强后备人才队伍建设

## 员工责任

- ◎ 从严加强干部监督管理
- ◎ 加强香港本地人才工作
- ◎ 抓好安全生产和企业稳定时刻不放松

## 伙伴责任

- ◎ 推动形成全面开放新格局
- ◎ 加强与地方政府和国企的合作
- ◎ 与行业内和跨界的领先企业开展战略合作，推动共赢发展

## 社会责任

- ◎ 实施“精准扶贫”“精准脱贫”，打好扶贫攻坚战
- ◎ 落实中央对港方针政策，进一步履行好“言商”“言政”双重职责
- ◎ 努力打造责任央企，树立中国旅游集团良好的社会形象

## 环境责任

- ◎ 加强环保风险的分析研究和信息沟通
- ◎ 打造绿色景区、绿色酒店，倡导低碳旅游方式
- ◎ 坚持清洁生产，最大化降低运营对环境的影响
- ◎ 加强环保培训，鼓励员工积极参与环保公益



# 指标索引

序号	GRI4	内容	在报告中的位置
一般标准披露项			
战略与分析			
1	G4-1	机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可持续发展与机构及其战略的关系的声明	
机构概况			
2	G4-3	机构名称	
3	G4-4	主要品牌、产品和 / 或服务	
4	G4-5	机构总部的地点	
5	G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	
6	G4-7	所有权的性质及法律形式	
7	G4-8	机构所服务的市场（包括地区细化、所服务的行业、客户 / 受益者的类型）	
8	G4-9	机构规模	
9	G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	
		按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	
		按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	
		按地区和性别划分的员工总数	
		机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担	
		雇佣人数的重大变化（如旅游或农业雇佣人数的季节变动）	
10	G4-11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	
11	G4-12	描述机构的供应链情况	

序号	GRI4	内容	在报告中的位置
12	G4-13	报告期内, 机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化	
13	G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	
14	G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	
15	G4-16	机构加入的协会(如行业协会)和国家或国际性倡议机构	
<b>确定的实质性方面与边界</b>			
16	G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中, 是否有未纳入可持续发展报告的实体	
17	G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程 说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	
18	G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面	
19	G4-20	对于每个实质性方面, 说明机构内方面的边界	
20	G4-21	对于每个实质性方面, 说明机构范围外方面的边界	
21	G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响, 以及重订的原因	
22	G4-23	说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变	
<b>利益相关方参与</b>			
23	G4-24	机构的利益相关方列表	
24	G4-25	就所选定的利益相关方, 说明识别和选择的根据	
25	G4-26	利益相关方参与的方法, 包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率, 并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	
26	G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑, 以及机构回应的方式, 包括以报告回应	
<b>报告概况</b>			
27	G4-28	所提供信息的报告期(如财务年度或日历年度)	

序号	GRI4	内容	在报告中的位置
28	G4-29	上一份报告的日期 (如有)	
29	G4-30	报告周期 (如每年一次、两年一次)	
30	G4-31	关于报告或报告内容的联络人	
31	G4-32	说明机构选择的“符合”方案 (核心或全面)	
		说明针对所选方案的 GRI 内容索引	
		如报告经过外部鉴证,引述外部鉴证报告	
32	G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	
		如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出,则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据	
		说明报告机构与鉴证服务方之间的关系	
		说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	
<b>治理</b>			
33	G4-34	机构的治理架构,包括最高治理机构下的各个委员会	
<b>商业伦理与诚信</b>			
34	G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范,如行为准则和道德准则	
<b>具体标准披露项</b>			
<b>经济</b>			
35	G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值 (包括收入,运营成本,员工薪酬和福利,向出资人支付的款项,向政府支付的款项和社区投资)	
36	G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	
<b>环境</b>			
37	G4-EN6	减少的能源消耗量	



序号	GRI4	内容	在报告中的位置
38	G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	
39	G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点	
40	G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响	
41	G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	
42	G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	
43	G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	
<b>劳动实践</b>			
44	G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	
45	G4-LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利	
46	G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	
47	G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	
<b>社会</b>			
48	G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	
49	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	
<b>产品责任</b>			
50	G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数	
51	G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	
52	G4-PR5	客户满意度调查的结果	
53	G4-PR7	按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数	
54	G4-PR9	如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额	

## 《中国旅游集团有限公司 2017 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 2017 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2018）》。

### 二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

### 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写工作组，归口集团办公厅，高层领导负责报告关键节点把控，并对报告进行最终审定；企业将报告定位为完善责任管理制度、推进责任实践、提升企业品牌形象、满足信息合规披露的重要工具；构建了包括全版报告、电子版报告等形式在内的基础报告体系；根据公司发展战略、国家相关政策、行业分析对标、利益相关方问卷调查等识别实质性议题；计划在官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、H5 版等形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

#### 实质性（★★★★☆）

《报告》系统披露了提供优质服务、丰富旅游产品、积极应对客户投诉、确保游客安全、员工权益保护、文化遗址保护等行业关键性议题，叙述详细充分，具有领先的实质性表现。

#### 完整性（★★★★）

《报告》从“新时代，扬帆起航”“同心者，一路同行”“下一站，美好生活”等角度系统披露了所在行业核心指标的 76.9%，完整性表现优秀。

#### 平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“重大安全生产事故数”“员工伤亡人数”“较大及以上责任安全事故数”“员工流失率”等负面数据信息，并详细阐述了“九寨沟地震紧急事件”的应急处理过程，具有卓越的平衡性表现。

#### 可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“营业收入”“劳动合同签订率”“女性管理者比例”“人均培训时长”“安全生产投入”“纳税总额”等 26 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“企业规模”“中国企业 500 强排名”“中国旅游 20 强排名”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

#### 可读性（★★★★★）

《报告》以“新旅游 新生活”为主题，封面设计简洁清新，并融入企业主营业务元素，提升了报告的辨识度；开篇设置“责任 2017”专题，展示企业年度履责重点绩效，回应利益相关方期望，彰显了企业的责任引领；多处嵌入“延伸阅读”板块和二维码，扩展了报告内容，强化了报告的传播性和沟通力；设置“喜迎 90 年华诞”“榜样的力量”等专题，以诗歌形式呈现叙述性引言，提升了报告的悦读性；案例解读中结合第三方证言，呈现企业履责成效，增强了报告编制的公信力，具有卓越的可读性表现。

#### 创新性（★★★★★）

《报告》积极回应“一带一路”、粤港澳大湾区战略等热点时事议题，聚焦企业履责特色，凸显了企业对贯彻宏观政策的责任担当；设置“见证紫荆花开 20 年”专题，回应香港回归 20 周年，彰显了报告内容的时代感；增设“我们的实践”“我们的成绩”等特色板块，聚焦企业年度履责重点实践和绩效，提纲挈领，便于读者快速把握报告内容，强化了报告的沟通性，具有卓越的创新性表现。

#### 综合评级（★★★★☆）

经评级小组评价，《中国旅游集团有限公司 2017 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. 进一步加强社会责任体系和管理制度建设；
2. 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性。

#### 评级小组

组长：中国企业公民委员会副会长 刘卫华  
成员：国务院国资委综合局社会责任处处长 张晓松  
过程性评估员 杨静

魏紫川

评级专家委员会副主席

刘建英

评级小组组长

出具时间：2018 年 7 月 21 日



扫码查看企业评级档案



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

# 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八份社会责任报告。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：00852-2853 3888

邮箱：pr@hkcts.com

## • 您的信息

姓名：

联系电话：

E-mail：

## • 意见反馈注：请您在相应的位置内打“√”。

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：

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

您对本报告的总体评价是：

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

您认为中国旅游集团在利益相关方沟通方面做得如何？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

您认为本报告结构安排如何？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

您认为本报告的内容安排和版式设计是否阅读方便？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

## • 您对中国旅游集团履行社会责任及本报告还有哪些建议？



## 中国旅游集团有限公司

地址：香港干诺道中78-83号中旅集团大厦

电话：00852 - 2853 3888

传真：00852 - 2854 1383

网址：[www.hkcts.com](http://www.hkcts.com)



本报告采用环保纸印制