



中国旅游集团有限公司 2019 社会责任报告

2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



# 星相伴， 行无疆

企业社会责任报告  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

## 2019

中国旅游集团有限公司  
CHINA TOURISM GROUP

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.ctg.cn

报告出版的环境考虑

纸张：采用环保纸张印刷

油墨：采用环保油墨以减少空气污染

设计制作：云云

# 关于本报告

欢迎阅读中国旅游集团有限公司发布的第 10 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。本报告中，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 2019 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”；
- 联合国可持续发展目标 (SDGs)；
- 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.ctg.cn](http://www.ctg.cn) 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@ctg.cn](mailto:sqshzr@ctg.cn)



2019



2018



2017



2016



2015



2014



2013



2012



2011



2010

星相伴，行无疆

# 目 录

## CONTENTS

- 04 领导致辞
- 06 聚焦：70周年，我为祖国庆华诞
- 10 数说 2019
- 12 荣誉 2019
- 14 关于我们



- 74 未来展望
- 76 报告评级
- 78 指标索引
- 80 意见反馈

### 20 春序 大好时光

- 22 新活力·奋进高质量发展
- 35 新使命·顺应国家大势
- 39 新形象·全新品牌升级

### 40 夏种 燃情奋斗

- 42 向好·为客户提供至臻服务
- 46 向上·为员工搭建成长平台
- 52 向善·为社区创造和美生活

### 56 秋实 共赢共荣

- 58 共赢·和谐伙伴关系
- 63 共荣·助力行业发展

### 64 冬蕴 厚积薄发

- 66 笃行·精准扶贫助小康
- 71 致远·绿色环保助永续





## 领导致辞

**岁序更新，日月峥嵘。**2019 年是新中国成立 70 周年的喜庆之年，是中国旅游集团攻坚克难、蓄势谋远的奋斗之年。我们以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为根本遵循，始终坚持“旅游报国、服务大众”的企业宗旨，以满足人民对美好旅行生活的向往为出发点、落脚点，孜孜以求，不断创新，以新形象、新活力、新成绩向祖国的 70 周年华诞致敬。

**我们推动改革创新，与时代同向同行。**过去一年，我们全面梳理并优化发展战略，确定各业务子战略和定位，继续深改快改，基本完成 6 个事业群的业务重组，推动产业链融合、价值链协同，经营业绩创新高，高质量发展态势初步显现。我们搭建权责清晰的治理结构，制定公司治理相关制度，完善管控体系，法人治理水平逐步提升。我们积极推动旅游创新，推动信息化、数字化转型，推动商业模式和产品模式创新，加快科技场景应用，数字化转型破冰。因时代大势而谋、应国家战略而动，我们积极对接粤港澳大湾区建设，主动响应“一带一路”，全力支持海南自贸区（港）建设，蓄力发展“长江经济带”，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。

**我们助力脱贫攻坚，与祖国同心筑梦。**过去一年，我们坚持“教育+产业”一体两翼精准扶贫模式，加大扶贫投入，加大产业援疆援藏力度，发挥主业优势，精准施策。“时光之礼”旅游扶贫线路产品成功亮相央视，“公益中旅协”精准扶贫平台顺利搭建，“星旅云品”在三亚国际免税城精诚开设。2019 年，我们扶贫工作获得政府、业内的高度认可，连续三年在国务院扶贫开发领导小组关于中央单位定点扶贫工作成效考核中获得最高评价等次“好”。

**我们始终不忘初心，与责任并肩前行。**过去一年，我们坚持“以人为本”，围绕“好干部”标准全面加强干部队伍建设，加大多层次干部交流，大力选拔使用年轻干部，营造风清气正的选人用人新风气，加强员工关爱，为发展成为旅游强企不断蓄能蓄力；我们重视安全生产，深耕慈善公益，为创造美好生活不懈努力；我们践行绿色发展，倡导绿色办公，为实现经济、社会、环境的可持续发展稳步前行。

2020 年初，突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情爆发，我们积极响应，通过多种方式、多种服务、多种途径，为抗疫贡献中旅力量。我们承担主业职责做好售后服务，在多家航司停飞中国航线的情况下保证在途游客顺利回国；我们发挥自身优势为抗击疫情出资出力，捐赠 2,400 万元驰援武汉，积极协调海内外资源、筹措疫情防护物资，竭尽全力解决前方医护人员的燃眉之急；我们全面开通金融服务绿色通道，为政府、防疫单位、商超消费者等提供优质高效的疫情防控综合金融服务；我们一手抓好疫情防控、一手抓好生产经营，为推动文旅产业有序复工贡献中旅方案。

**志无休者，虽难必易；行不止者，虽远必臻。**展望 2020 年，面临百年未有之大变局，中国旅游集团将始终保持“奋斗”本色，只争朝夕，不负韶华，以更积极的心态、更优质的服务、更创新的力量，为成为中国旅游消费者及企业最值得信赖的旅行伙伴、世界一流旅游产业集团而不懈奋斗。未来，我们将继续秉持初心，以时光为笔，在奋斗中续写华章！

# 70周年 我为祖国庆华诞

聚焦

## 献礼 70 华诞

9月28日，“鼓浪屿”号邮轮举行首航香港暨迎国庆仪式。香港特别行政区财政司司长陈茂波、中联办副主任仇鸿、中国旅游集团董事长万敏、中国远洋海运集团董事长孙家康、中国旅游集团董事总经理杜江、香港特别行政区运输及房屋局局长陈帆、香港中国企业协会会长高迎欣等领导和嘉宾出席活动，共同祝贺“鼓浪屿”号邮轮首航香港，庆贺新中国成立70周年，祝福国家未来更加繁荣富强。



“

中国第一艘自主运营的豪华游轮到达香港，让东方之珠发出更耀眼光芒。

——香港特别行政区财政司司长 陈茂波

在中华人民共和国成立70周年前夕，大家共同见证‘鼓浪屿’号邮轮香港首航，借此表达对祖国生日的由衷祝福和拳拳之心。

——中国旅游集团董事长 万敏

”

## 我与祖国共奋进

为喜迎中华人民共和国成立70周年，中国旅游集团积极做好服务保障工作，以专业品质的服务为庆典助力，获得各方高度评价；同时组织各单位、各下属公司开展丰富多彩的庆典活动，为祖国庆生，展现中国旅游集团团结和谐、积极向上的精神面貌。



## 做好服务保障



中国旅游集团旅行服务有限公司受国务院侨务办公室委托，承接2,100名海外侨胞来京出席中华人民共和国成立70周年庆典活动的接待工作，相关接待服务获与会嘉宾一致好评，充分体现央企旅行服务品牌的专业水平。



中国旅游集团投资和资产管理有限公司所属北京天马旅游汽车公司圆满完成国庆70周年庆典交通运输保障任务，运送共计27,120人次。



# 70周年 我为祖国庆华诞

## 聚焦

### 中国旅游集团旅行服务有限公司 开展 70 周年主题活动

- 公司本部及重庆国旅举行“我与祖国共奋进——国旗下的演讲”主题团日活动
- 国旅武汉组织员工齐唱《我和我的祖国》
- 中旅大连携手中国移动、中国银行、中国邮政等单位举行《我和我的祖国》合唱活动
- 新西兰中旅除组织员工共唱《我和我的祖国》外，其旗下子品牌和近期活动在奥克兰市中心 CBD 核心区皇后大街最大的 LED 显示屏上滚动播放



深圳锦绣中华·民俗村举办“我和我的祖国”56 民族千人爱国跑活动，1,000 名跑步爱好者与 56 民族同胞一起跑遍祖国河山，以健康、快乐的姿态庆祝中华人民共和国成立 70 周年。



集团 60 名义工与香港行山协会 2,000 多名各界人士沿着港岛石澳龙脊，登上风光旖旎的打烂埗顶山，在山顶上挥动鲜艳的五星红旗，高唱国歌，高呼“祖国万岁”，以独特的方式庆祝中华人民共和国成立 70 周年。

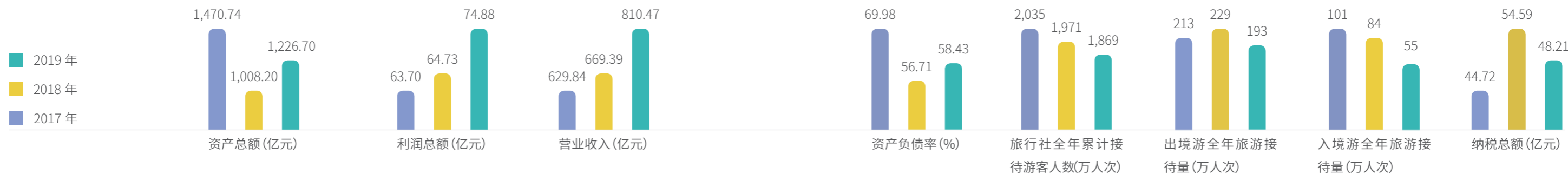
## 我与祖国同欢乐

为庆祝中华人民共和国成立 70 周年，集团及下属单位开展丰富多彩的活动，包括组织《我和我的祖国》观影活动、合唱活动、演讲比赛等，以各自颇具特色的方式为祖国庆生，与祖国同享欢乐。

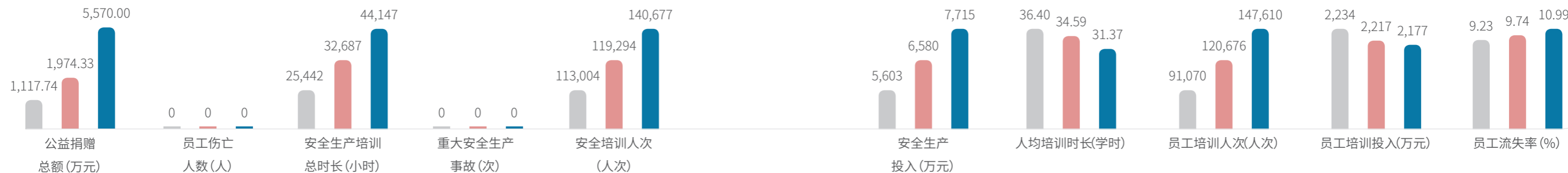
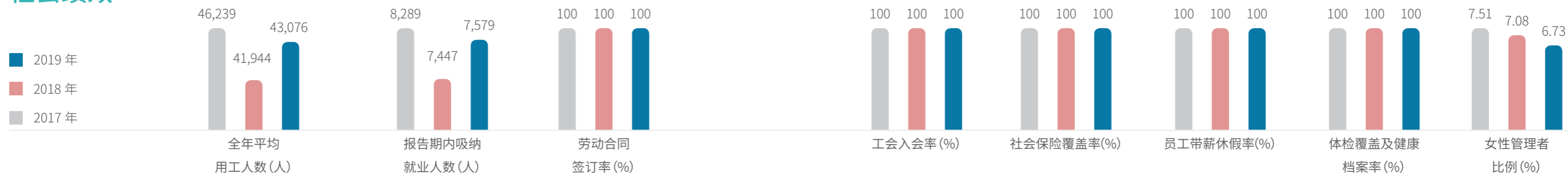


# 数说 2019

## 经济绩效



## 社会绩效



# 荣誉 2019

## 集团

- 集团在中国旅游研究院和中国旅游协会联合主办的 2019 年旅游集团发展论坛上入选“中国旅游集团 20 强”
- 集团连续三年 (2017、2018、2019) 荣获中央单位定点扶贫工作考核最高评价等次——“好”
- 集团荣获中央企业智库联盟 2018 年度“十佳理事单位”
- 集团荣获 2019 年中国国际旅交会授予的“最佳组织奖”“最佳展台奖”“最佳广告奖”三项殊荣

## 中国旅游集团旅行服务有限公司 (简称“中旅旅行”)

- 中旅旅行荣获英国驻华大使馆及英国签证与移民局联合授予的 2013-2019 年“杰出贡献奖”
- 中旅旅行荣获云南省迪庆州授予的“2019 年社会扶贫先进单位”称号
- 中旅旅行荣获紫禁城文旅风云榜“十佳北京品牌地接旅行社”和“十佳北京品牌组团旅行社”两项大奖
- 中旅总社和国旅总社荣获中国旅行社协会行业榜单“旅行社品牌 20 强”
- 中旅会展公司荣获白俄罗斯共和国体育旅游部颁发的表彰证书

## 中国旅游集团中免股份有限公司 (简称“中旅免税”)

- 中旅免税连续两年荣获“中国最佳董事会 50 强”；连续四年信披工作获评 A 级
- 中免公司香港机场免税店荣获 TFWA 世界博览会“2019 年度最佳机场酒水零售商”奖；三亚国际免税城荣获太阳镜“最佳营销活动(非机场类别)”奖
- 中旅免税荣获“A 股最佳上市公司 20 强”
- 中旅免税品牌价值突破 800 亿元，名列《中国 500 最具价值品牌》排行榜第 48 位，在旅游服务行业连续十六年居首位
- 中旅免税荣获“最值得投资者信任的上市公司”卓越奖

## 中国旅游集团投资运营有限公司 (简称“中旅投资”)

- 宁夏沙坡头景区荣获由中国旅游景区协会颁发的“全国旅游度假区类”——《中国优秀旅游景区》殊荣，成为该奖项全国十强；被授予“中国旅游景区协会实践调研基地”称号
- 珠海海泉湾荣获第四届中国金汤奖“十佳温泉旅游目的地”“优秀温泉节庆”“十佳服务之星”等殊荣
- 深圳锦绣中华民俗村荣获“2018 年度深圳市最受欢迎景区景点”，义工分队荣获“2018 年度深圳市优秀旅游志愿者队伍”荣誉称号
- 德天跨国瀑布景区荣获 2018 年中国旅行口碑国内十大优秀景区和 OTA 销售大奖
- 深圳世界之窗入选“2019 中国品牌价值 500 强”榜单

## 中国旅游集团金融投资有限公司 (简称“中旅金融”)

- 焦作中旅银行在 2019 (第八届) 中国中小银行发展高峰论坛上荣获“铁马银行”——“知名品牌中小银行”
- 焦作中旅银行荣获 2018 年度河南省银行业金融机构人民币管理工作综合评价 A 级
- 焦作中旅银行荣获焦作市人民政府授予的焦作市 2018 年度金融支持地方经济发展突出贡献单位二等奖
- 焦作中旅银行总行营业部荣获共青团中央授予的“2017-2018 年度青年文明号”
- 中旅安信云贷荣获 IFPI 第十一届金融科技决策者大会授予的“年度消费金融杰出品牌价值奖”

## 中国旅游集团酒店控股有限公司 (简称“中旅酒店”)

- 港中旅酒店有限公司荣获 2018 年度 HOTELS 325 排行榜排名第 43 位
- “维景国际”品牌在 2019 中国酒店连锁发展与投资报告中的 2019 中国连锁酒店豪华品牌规模 TOP10 排行榜中位列第 9 名
- “维景酒店”荣获 MBI 迈点 2018 年度全服务中档酒店“影响力品牌金航奖”
- 中国中旅酒店(集团)有限公司在 2019 年品橙旅游大住宿论坛上荣获“连锁酒店类中国住宿大奖”
- 中国中旅酒店(集团)有限公司荣获“2019 美团酒店最佳运营奖”

## 中国旅游集团投资和资产管理有限公司 (简称“中旅资产”)

- 中旅旅游汽车有限公司收到中央统战部九局感谢信，致谢该公司在 70 周年国庆保障中服务热情、细致周到、保障有力
- 北京天马旅游汽车有限公司荣获北京市交通委员会运输管理局东城管理处授予的“2019 年度春运运输保障先进单位”称号
- 北京《旅行家》杂志社在“2019 中国文旅品牌影响力大会”活动中，被人民日报人民文旅评为“2019 中国文旅社会责任典范”
- 国旅物业管理有限公司荣获北京市西城区金融街街道地区协调服务办公室授予的“2019 年金融街街区楼宇综合保障工作先进单位”称号
- 武汉舵落口物流有限公司荣获武汉市消防支队授予的“消防安全重点单位消防业务技能比武竞赛先进大队”称号

## 邮轮事业部

- 中国交通运输协会邮轮游艇分会授予星旅远洋国际邮轮有限公司 2019 第十四届中国邮轮产业发展大会暨国际邮轮博览会 (CCS14) “战略合作伙伴”荣誉
- 中国邮轮产业发展大会授予邮轮公司“最具中国特色活动”荣誉



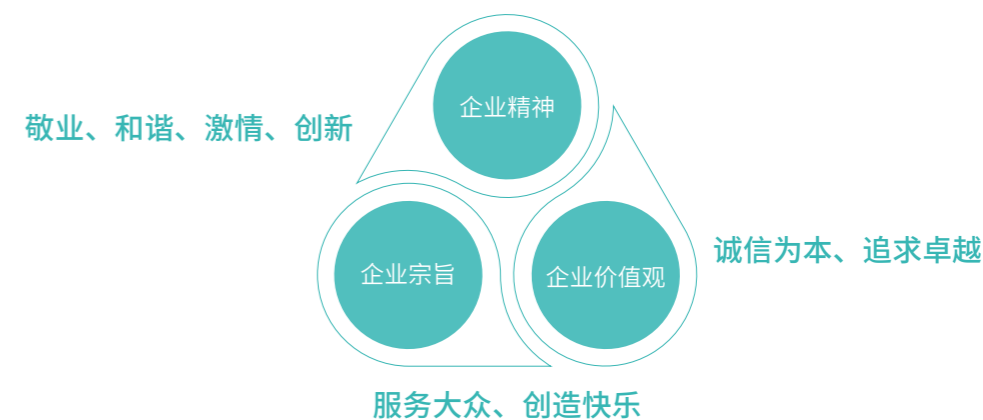


# 关于我们

## 公司简介

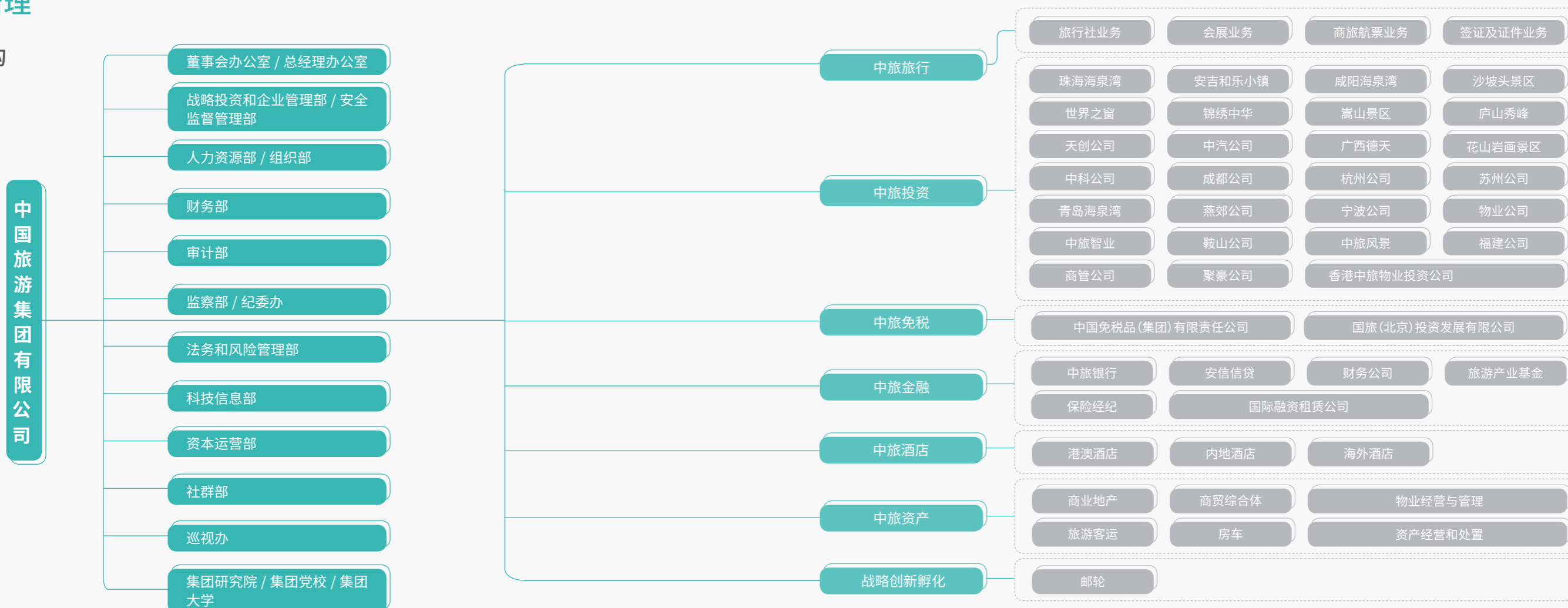
中国旅游集团有限公司暨香港中旅(集团)有限公司是中央直接管理的国有重要骨干企业,也是总部在香港的三家中央企业之一。集团的前身是爱国银行家陈光甫先生于 1928 年设立的中国旅行社香港分社。经过 90 余年的发展,集团形成了由旅行服务、旅游投资和运营、旅游零售、酒店运营、旅游金融、战略创新孵化六大业务组成的产业布局,网络遍布内地、港澳和海外近 30 个国家和地区。集团旗下汇聚了港中旅、国旅、中旅、中免等众多知名旅游品牌,是目前中国最大的旅游央企。截至 2019 年底,集团员工人数 4.3 万人,总资产近 1,300 亿元,全资或控股企业 584 家,每年接待游客超过 6,000 万人次。中国旅游集团有限公司以“服务大众,创造快乐”为宗旨,切实履行央企政治责任、经济责任和社会责任,发挥旅游行业排头兵作用,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。

## 企业文化



## 公司治理

### 组织架构



## 股东权益

### 投资者关系管理

集团的发展离不开投资者的支持和参与，集团高度重视与投资者的沟通，通过日常接待、投资者见面会、年度报告等渠道回应投资者关注的问题，定期披露公司经营信息，向投资者传递公司整体发展态势及履责动态，保障投资者的知情权和参与权。

### 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。2019 年，实现营业收入 810.47 亿元，利润总额 74.88 亿元。

指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年
资产总额	亿元	1,470.74	1,008.20	1,226.70
利润总额	亿元	63.70	64.73	74.88
营业收入	亿元	629.84	669.39	810.47
资产负债率	%	69.98	56.71	58.43

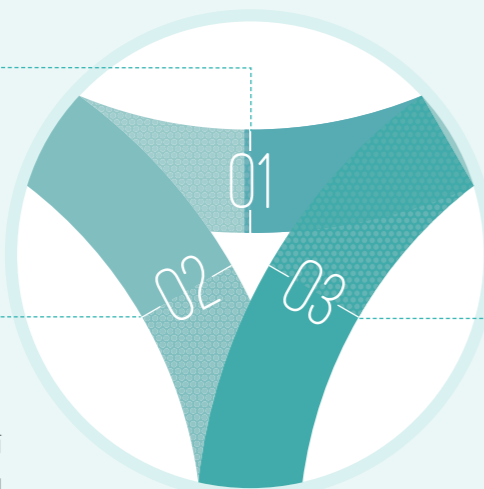
## 合规运营

### 完善治理体系

坚持“管控上移、经营前移、服务共享”，紧抓公司治理体系完善，制定修订《董事会工作规则》《“三重一大”决策制度实施办法》《总经理工作规则》等 13 项集团公司治理相关制度以及对五个事业群的授权清单，厘清总部和所属企业的权责界面，全面提升治理架构的合理性和管控体系的有效性。

### 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。



### 加强风险管控

创新构建风险管理总体框架，修订完善集团内控和风险管理体制体系，建立《重大风险跟踪应对月报》、内控缺陷点《整改情况跟踪表》填报机制，严格执行经营管理行为合规审查机制。2019 年，集团共开展 175 个审计项目，揭示 977 个问题，提出审计建议 714 条。

## 强化党建

2019 年，集团认真落实党中央关于全面从严治党的部署，深刻认识新时代党的建设总要求，坚持党的领导，加强党的建设。



### 加强党组织建设

坚持深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深入领会习近平总书记重要讲话、中央有关会议和文件精神，进一步增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。深入推进党风廉政建设，加强基层党组织建设，进一步健全党建工作制度体系、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。

### 深入开展主题教育

扎实开展两批“不忘初心、牢记使命”主题教育，把抓好主题教育作为重中之重。集团党委和领导班子认真落实主题教育学习和调研工作；组织北京片区、深圳片区开展职工、消费者代表座谈会，充分听取基层群众的意见和建议；在内网开设专门信箱，畅通职工群众表达意见建议的渠道，确保主题教育始终坚持群众路线；各二级公司结合自身实际制定实施方案，积极开展丰富多彩的主题教育工作。

### 深化巡视整改、审计整改工作

2019 年，集团在 2018 年中央巡视整改基础上，进一步开展深化中央巡视整改工作，全年分五个阶段扎实推进。集团层面制定整改措施 580 条，已基本落实 466 条，正在推进 114 条，集团总部建立、完善并印发的制度及规范性文件 85 项，已建立工作机制 46 项，充分发挥中央巡视标本兼治战略作用。



## 责任管理

### 责任战略

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，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 10 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 响应国家战略
 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 参与行业会议、交流
 社区	支持社区发展 参与公益事业	精准扶贫 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，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。

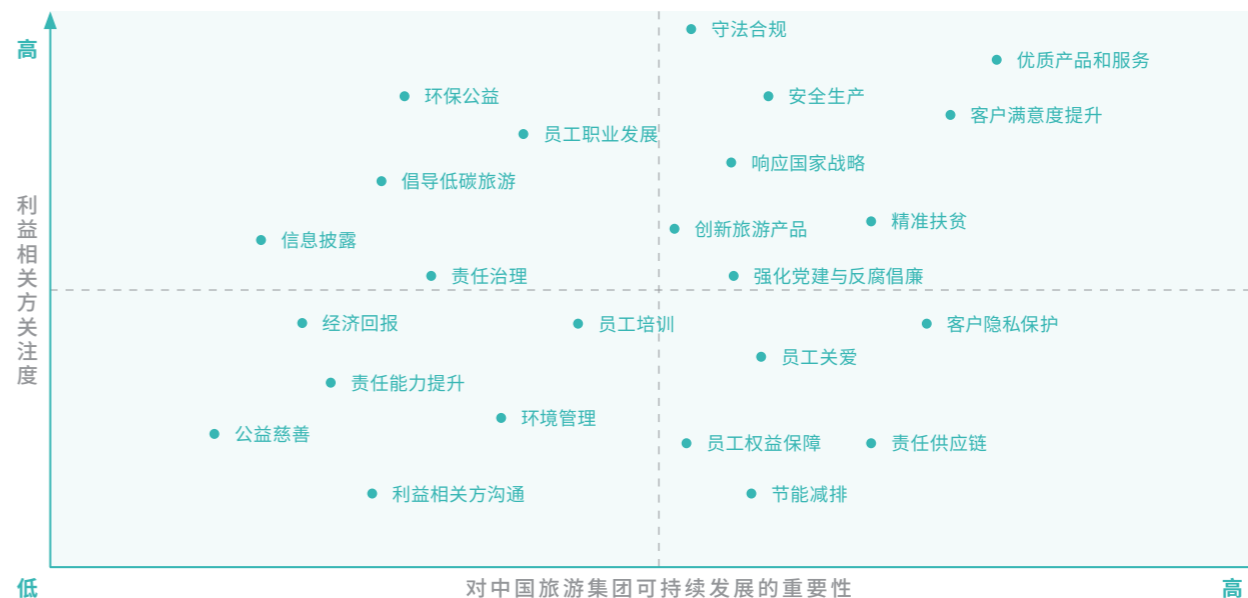
### 第一步：识别阶段

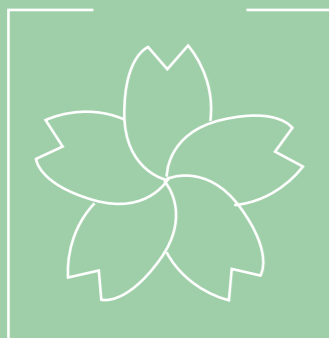
基于国内外社会责任标准、政府政策要求、标杆企业对标、利益相关方调研，并结合企业自身发展规划，中国旅游集团建立了社会责任议题池，共计 24 项。

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
社会责任	7. 创新旅游产品 8. 客户隐私保护 9. 客户满意度提升 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. 员工职业发展 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. 节能减排 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。





# 春序·大好时光



- 22 新活力·奋进高质量发展
- 35 新使命·顺应国家大势
- 39 新形象·全新品牌升级

# 新活力· 奋进高质量 发展

中国旅游集团贯彻党中央决策部署和习近平总书记关于国有企业、旅游行业的重要指示批示精神，聚焦中国消费者对美好旅行生活的需求，全面梳理并优化了集团发展战略，进一步完善旅行服务、旅游投资和运营、旅游零售、酒店运营、旅游金融、战略创新孵化六大业务的子战略和定位，迸发新的发展活力，为实现“具备全球竞争力的世界一流旅游产业集团”持续奋进。

## 中旅旅行

### 我们的成绩

成立欧洲、日韩、澳新和国内游华北部等 完成意大利、中东非、吴哥等产品

12 个产品部

1,473 团

研发高端研学、养生等标准化产品

10 余条

全年服务游客达

1,869 万人次



我们聚焦旅行社、会展、商旅航票、签证及证件四大核心业务，积极培育定制、红色、研学等业务，初步形成“4+X”的业务格局，致力成为以产品和服务为核心竞争力的综合旅行服务提供商。

### 旅行社业务

我们积极应对复杂国际局势和行业竞争加剧的不利影响，出境游、国内游和入境游业务创新突破，稳步增长。2019 年，重点打造 5 条意大利深度和“意大利+”特色欧洲线路；以中亚+高加索新兴目的地为主，首推“丝路花雨”陆上“一带一路”主题游系列产品；针对客户对小团化和品质化的需求，日本市场在业内首推“8 人臻享”系列产品；以柬埔寨为目的，首次尝试“自在吴哥”落地成团新模式；推出春节西澳系列旅游产品；积极研发定制游、研学类、科技类产品；重点推出了世园会项目和新疆、香格里拉特色产品线路，其中全年世园会门票销售 20 余万张，新疆旅游线路接待游客 3 万余人，研发香格里拉跟团游和特色线路产品 21 条，接待游客 13,712 人。

全年世园会  
门票销售

20 余万张

新疆旅游线路  
接待游客

3 万余人

研发  
特色线路产品

21 条

接待  
游客

13,712 人



### 案例 集团发布北京世园会主题精品

4 月 29 日至 10 月 7 日，世界园艺博览会在京举行。作为北京世园会票务销售签约旅行社，中国旅游集团积极打造多条北京世园会主题旅游产品，同时创新销售模式，实现跨界联动，提升产品影响力。线路一经推出，获得广大媒体和游客的高度关注。



香港中旅社承办“2019 香港侨界千人访京团 不忘初心·圆梦之旅”

### 会展业务

我们深化政企合作，携手中华全国律师协会、广东省司法厅、广东省律师协会成功举办 2019 世界律师大会，来自 57 个国家和地区、国内 32 个省市的 800 余位资深律师就“科技进步与法律服务”的主题开展为期 3 天的深入探讨和交流，共享行业观点，共建法治文明；承接完美（中国）有限公司“丝路探秘·完美绽放”主题会奖活动，围绕景点巡游、团建培训、特色晚宴三大板块，在“丝绸之路上的明珠”白俄罗斯举办了为期 21 天的中白文旅交流活动，开创了中白两国大型组团文旅交流的先河，以实际行动响应“一带一路”倡议，践行国家战略，履行企业责任。



2019 “一带一路”律师联盟成立大会



完美（中国）有限公司“丝路探秘·完美绽放”主题会奖活动

## 商旅航票业务

我们致力于成为以专业差旅管理服务和航空票务资源掌控为核心竞争力的综合服务商。以技术创新与运营创新作为驱动力，不断探索，为企业提供全流程、一体化、智能化的差旅解决方案。2019年，积极打造“中国旅游差旅管理”品牌，统一对外业务品牌及差旅管理系统、统一差旅服务标准和流程、统一全国客服中心号码，优化客户体验。

## 签证及证件业务

我们拥有国内最全中国公民出境签证申请代办资质和外交部授权的认证代办资质。海外签证中心业务遍布 25 个国家和地区，运营管理 50 家海外签证中心，国际签证业务市场份额居于全球首位，专业化服务水平及出签率居同行业内领先水平。2019年3月15日正式



▶ 瑞士伯尔尼签证申请服务中心开业

启用自助受理设备及全面预约人流管理系统，有效地解决了各证件服务中心每日清晨大排长龙、办证大厅拥挤等问题。对 70 岁以上的老人、新生儿和残疾人士等需要照顾人群提供免预约办证绿色通道；对于探病、奔丧、就医、就学、就业、紧急商务等人士提供加急办理便民服务。据统计，新的预约和人流管理系统及自助受理设备的投入使用，使办证申请人到场等候时间从原来的平均 1.5 小时缩短为半小时以内，办证申请人获得了良好的服务体验，受到普遍赞许，进一步提升了国家和公司形象。

## 其他业务

### 定制业务

我们针对高端消费者的个性化需求和体验感受，探索和研发个性化、新颖的、全方位的服务产品，为高端消费者打造一种独特的生活方式。围绕高端研学、兴趣爱好、健康养生等主题研发并上线 10 余条标准化产品，初步构建标准化业务体系，发布“CHUM COURTESY”高端定制品牌以及“淳智”“淳行”“淳合”“淳逸”四大产品系列，拓展外部高端资源，完善产品库。2019年，推出高端婚礼定制产品并成功完成首个项目的运营；研发并上线固定日期出发 2-6 人精致小型基础标准产品 16 条。

海外签证中心业务遍布  
国家和地区

25 个

运营管理海外签证中心

50 家

2019 年

研发并上线  
精致小型基础标准产品

16 条



### 中国旅游集团推出“北京定制婚礼”

为弘扬中国文化，中国旅游集团研发并推出“北京定制婚礼”，以文化提升旅游内涵、持续提高产品创新能力。10月13日，第三代华侨在京完婚，首个定制化中式婚礼盛大举行，婚礼包含了在四合院举办的文定仪式以及乘坐北京特色的古式铛铛巴士赴晚宴等，尽显北京文化特色。对于实现中轴线周边街区民生环境商业化、串联展示中轴线沿线不可移动文物和非物质文化遗产、打造不同主题的文化探访路线提供了可持续范本。



### 红色旅游

我们积极探索、创新发展红色旅游，成立井冈山红旅文化管理有限公司，建立红色培训基地。锦绣中华景区成功挂牌“爱国主义教育基地”，全年接待各类红色旅游者超过 1,500 人；开发红色旅游产品，围绕“美丽中国爱起来·庆祝建国 70 周年”主题，设计推出 20 条红色旅游线路，全年红色旅游累计接待游客超过 8 万人次。



▶ “红旅文化周”主题活动

## 研学旅游

研学旅行是教育与旅游跨界融合发展的新业态，致力于为青少年儿童提供快乐之旅、学习之旅和生命之旅。中国旅游集团积极推行研学旅游，开发香港内地“同根同心”研学游系列产品，承办“四海一家·川港同行”“华夏文明·薪火相传”等港台青年研学参访团，策划组织 8,000 中小學生赴北京世园会游览以及“希望之星成长营”等研学活动。



### 案例 相聚国旗下，同行更同心

2019 年 8 月，由香港新家园协会主办、中国旅游集团承办的两场“四海一家”大型青年交流活动顺利举办，上千名香港青年分赴浙江和四川走访、交流和座谈，体验川浙文化及壮美景色，感受祖国的发展变化，与内地青年共同庆祝中华人民共和国成立 70 周年，进一步增强了民族认同感和归属感。



通过这些活动，我们就身处这个地方，能真切切去感受祖国的一个很快速的变化，我觉得就是一家人啊，每个地方有每个地方不同的文化特色。

——香港青年 黄燕钰



## 文化旅游

我们自觉践行文旅融合发展的要求和使命，争做文旅融合的实践者、创新者和参与者。2019 年，与上饶市人民政府、江西省文旅厅等联合主办“可爱的中国”文化之旅品牌发布会，并启动 2019 年“可爱的中国”文化之旅活动，推出“传承中华优秀传统文化 励志少年中国梦”研学课程，筹划举办 2019 “可爱的中国”文化之旅江西行（香港、澳门）旅游推介会，策划“赞颂可爱的中国 弘扬方志敏精神”主题党建实践教育活动，获得相关方认可。



### 案例 澜沧江—湄公河文化旅游交流暨中老柬历史古迹自驾游启动

2019 年 11 月 15 日，“山水相依·命运相连”澜沧江—湄公河文化旅游交流暨中老柬历史古迹自驾游活动启动仪式在昆明国际会展中心举行。

活动历时 27 天，出动房车和自驾车 20 辆，自驾车队从昆明出发，线路覆盖中国、老挝、柬埔寨 3 个国家，途经 10 个重点城市，全程 5,720 公里。作为 2019 “中老旅游年”“中柬文化旅游年”重点配套活动，这场贯穿中、老、柬三国的文化旅程，让沿线国家人民相逢、相识、相知，共同促进区域文化交流，描绘澜湄文化合作的新蓝图。

## 中旅投资

### 我们的成绩



2019 年，景区业务打造存量景区“亮点”，推动建设复合型沙漠产品“星星酒店”、首个景区夜游产品“夜德天”，持续擦亮海泉湾；房地产业务成功竞得长三角、北京、青岛等 8 个项目地块，积极推进广州九龙湖、新疆江布拉克等重点目的地项目；锦绣中华试点“景区码”，多场景对接；世界之窗打造全国首个 5G 全覆盖主题公园并引入移动零售新模式，致力于成为满足消费者旅行美好生活需求的综合旅游目的地。



### 案例 宁波杭州湾“锦绣东方国风小镇”首开售罄

2019 年 5 月, 宁波杭州湾“锦绣东方国风小镇”举行线上首开, 推出首批房源 348 套, 产品建筑面积涵盖 89 m<sup>2</sup>、111 m<sup>2</sup>、116 m<sup>2</sup>, 首批房源在 204 秒内全部售罄, 销售金额突破 4.31 亿, 创造了杭州湾楼盘最快速度售罄的纪录。



▶ 世界之窗 2019 深圳国际啤酒节暨网红啤酒节热袭全城



▶ 深圳锦绣中华举办国潮音乐美食节



### 案例 锦绣中华 30 周年 锦绣年华正青春

8 月 23 日, 深圳锦绣中华 30 周年系列活动正式启动。活动以“锦绣中华 30 周年, 锦绣年华正青春”为主题, 分为三大系列活动: 光影 30 年·我和锦绣中华老照片征集; 共庆 30 年·“我和我的祖国”56 民族千人爱国跑; 感恩 30 年·锦绣中华回馈月, 推出多重感恩优惠, 让广大游客与锦绣中华一起分享喜悦, 享受到最实在的优惠。



“我从未想过自己能亲自参与国家领导人的接待, 邓小平同志还亲切问候我们民族员工, 那真是毕生难忘的经历。”  
——维吾尔族员工 阿巴

“回想起在一线工作的时候, 虽然工作非常艰苦, 但是和同事们每天经历着不一样的事情, 那种充满未知的生活感觉十分有趣!”  
——游客部文员 曾志芬

## 中旅免税

### 我们的成绩

近 3 年营业收入(不含旅行社业务) 国内市场占有率从 78.6%  
年均增长 **69.96%** 升至 **82.80%**

利润总额增长 **23.37%** 全球排名第 **4** 位

截至 2019 年 12 月 31 日收盘, 公司市值达到 **1,737** 亿元,

较上年末增长 **47.83%**, 是资本市场旅游第一股、白马股



我们持续推进市内、机场免税及有税业务, 探索线上业务, 做大海外业务, 着力提升供应链竞争能力, 致力成为世界一流的全球化旅游零售运营商。2019 年, 成功中标大兴机场两个标段免税经营权并如期开业, 拓展布局 6 家免税店, 大兴机场、虹桥机场有税项目如期落地; 积极探索新零售业务, 全年线上预订销售额同比增长 315% 以上; 创新推广“代销”采购及“先销售后报关”零库存经营模式, 推动国产精品进店销售; 国际免税行业排名上升至第 4 位, 国内免税市场份额提升至近 82.8%。







### 案例 中免公司中标大兴国际机场免税经营权

2019 年 3 月，中免公司成功中标大兴国际机场国际区第一标段烟酒、食品标段和第二标段香化、精品标段 10 年免税经营权，将进一步促进中免市场份额的持续扩大和国际竞争力的提升。



### 案例 中免公司开设首家免税美妆旗舰店

2019 年 8 月 20 日，中免公司在香港的首家免税美妆旗舰店 cdf Beauty 正式开业。香港作为高度繁荣的自由港和国际型大都市，是全球重要的国际金融、贸易和航运中心。此次 cdf Beauty 免税美妆旗舰店的开业，将为香港世界各地的旅客及本地美妆消费者带来一站式购物新体验。



## 中旅金融

### 我们的成绩

实现营业收入 **22.05** 亿元 利润总额 **5.86** 亿元

星旅钱包接入免税、酒店，全年放款突破 **1** 亿元



我们聚焦产融结合定位，积极探索旅游消费场景与金融产品跨界融合形成的旅游金融。推动中旅银行、安信增强产品研发能力，打造品牌响、规模大、回报高的旅游金融特色化产品；推动融资租赁探索直租模式；完成中国旅游产业基金重组，打造酒店客房间夜权质押贷、旅行社周转贷等新产品，持续创新商业模式和特色产品。



### 案例 中旅银行助力西藏旅游“先游后付 诚信联盟”成立

6 月 13 日，西藏旅游“先游后付 诚信联盟”发布会暨成立仪式在拉萨举行。自 2018 年驴妈妈和焦作中旅银行一起推出的“先游后付”产品上线以来，已在全国范围内掀起诚信旅游的新热潮。西藏是全国继陕西、广西、河南、山东四地之后，“先游后付 诚信联盟”的第五站。



### 案例 安信中国与中免公司三地机场免税店同步上线“星旅钱包”消费金融服务

6 月 5 日，安信中国与中免公司三地机场免税店同步上线“星旅钱包”消费金融服务。本次“星旅钱包”开放的新消费场景包括中免公司广州白云机场免税店、杭州萧山机场免税店、重庆江北机场免税店。游客在机场免税店购物时，使用“星旅钱包”付款，即可享受“先消费，后付款”“最长 41 天免息期”“最长 24 期账单分期”的购物模式新体验。



▶ 中旅银行成立 20 周年庆典

## 中旅酒店

### 我们的成绩

实现营业收入 **28.22** 亿元

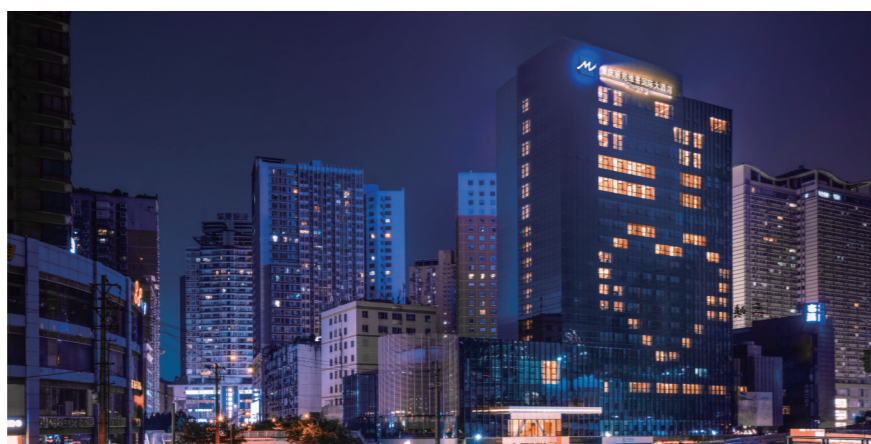
利润总额 **2.50** 亿元

全年新签约酒店 **44** 家、**10,880** 间客房，

客房数同比增长 **35%**



我们致力成为全球商旅出行住宿服务的高品质产品提供者，积极推进信息化管理平台建设；探索智能化赋能，在重庆打造集团首家智慧酒店，引入“黑科技”元素，以创新科技融入酒店硬件，以智能化赋能为客人带来全新入住体验，国庆七天，“智能化亲子房”的出租率达到 86%，创历史新高，成为酒店业务数字化转型的前端样板。



▶ 集团首家智慧型酒店重庆开业



### 案例 中旅酒店签约 2020 世休大会首创金海湖系列酒店项目

中国旅游集团与北京首创集团就金海湖小镇酒店项目完成签约，双方将共同打造高端品牌“维景国际”及中端品牌“旅居”系列酒店项目，房间总数超过 1,000 间，满足 2020 年世界休闲大会的住宿接待和综合配套需求。

### 延伸阅读



#### 2020 年世界休闲大会：

世界休闲大会由世界休闲组织 1988 年创办，每两年举办一次，会期约一周，已在中国杭州（第九届）、澳大利亚悉尼、马来西亚吉隆坡等城市举办过 15 届。2020 年世界休闲大会将于 2020 年 10 月 17 日至 23 日在北京市平谷区举办，主题为“休闲提升生活品质”。

## 创新孵化



### 案例 KG 酒店积极应对英国脱欧带来的挑战

英国脱欧对酒店业带来了巨大的冲击，KG 酒店积极应对，探索新的工作模式，应对英国经济带来的挑战。

改革餐饮进一步节省成本，招聘有经验的厨房员工，确保服务和产品水准保持一致

会议和活动销售集约化以快速、一致和高效地应询，提高转化率和减少响应时间

运用技术和实行财务职能集约化以提高效率，加强成本控制和合规管理

增加新的管理合同，推动管理收入进一步增长

我们继续寻找新的工作方式使用预算，以应对英国经济带来的挑战

### 我们的成绩

“南海之梦”完成 **72** 个航次，购票人数约 **2.48** 万人次，

实现营业收入 **1.14** 亿元

“鼓浪屿”号在携程上的最新评分为 **4.6** 分（满分 5 分），

赢得较好的市场口碑



邮轮业务聚焦中国民族国际邮轮品牌的领导者定位，以邮轮为抓手带动邮轮产业链发展，制定标准化服务规范，探索差异化经营。2019 年，南海邮轮持续降本增效，“鼓浪屿”号提前首航，掀起民族邮轮发展新篇章。房车业务探索创新模式，2019 年 9 月，发起“澜沧江—湄公河文化旅游交流暨中老柬历史古迹自驾游”活动项目，以房车路演的形式，积极宣传了亚洲命运共同体，强化了与沿线国家的旅游交流合作，同时也为集团在东南亚地区更好发展奠定了良好基础。



### 案例 星旅远洋，领航民族邮轮乘风破浪

“星旅远洋”是中国旅游集团和中国远洋海运集团共同投资运营的中国民族邮轮品牌，承载着两大央企发展民族邮轮产业的使命，对促进我国海洋旅游消费的提质升级，推动我国本土邮轮产业高质量发展，满足人民群众日益增长的美好生活需求具有重要意义。

9月26日，“星旅远洋”旗下自主运营的豪华邮轮“鼓浪屿”号在厦门举办邮轮命名暨首航仪式，并于27日从厦门开启首航香港之旅。



### 案例 2019 第八届中国国际房车展在北京举行

6月14日，由中国旅游集团联合杜塞尔多夫展览(上海)有限公司、中国旅游车船协会自驾与露营房车分会、中国汽车工业协会房车委员会共同主办的2019第八届中国国际房车展览会在北京举行。



在本次展会上，集团旗下的“港中旅·房车”通过现场展示、新闻发布、合作签约和参加行业研讨交流会等多种方式展示了其推广房车生活方式、深耕房车旅游业务的信心。期间，“港中旅·房车”携参股企业四川318公司、控股企业云南奥特多公司精心策划近百条房车旅游精品线路，并正式发布“星旅房车”小程序。展会还将房车推广与旅游扶贫结合在一起，对集团定点帮扶地区的旅游资源进行重点推介，其中“中国旅游集团精准扶贫在行动——香格里拉旅游推介”宣传活动获得各方的广泛关注和好评。

## 新使命·顺应国家大势

我们积极落实党中央要求、国家战略部署和总书记重要指示批示精神，抓住机遇推动发展，努力向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迈出坚实步伐。

## 助力大湾区建设

中国旅游集团主动对接国家战略，积极参与区域旅游资源开发，做好重点项目建设，争做大湾区建设和旅游发展的先行者和主力军。集团强化学习研究《粤港澳大湾区发展规划纲要》，深入大湾区9市20余个项目开展调研。制定大湾区建设行动方案，打造系列“大湾区+海泉湾”产品，全年输送旅客同比增加192%；组织港澳地区青少年赴内地研学旅游8,469人次；深化大湾区西部旅游路线，全年收客9,934人次；联手腾讯打造大湾区智慧交通一站式平台；开发高铁“一程多站”旅游产品，全年销售高铁票超过20万张。开业运营香港东涌市内店，打破DFS垄断香港市内店的局面；推进澳门上葡京娱乐场免税店开业筹备事宜，深入拓展澳门旅游零售市场。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”，推动优势产业落户大湾区，促进大湾区青年交流融合，推动青年事业发展。

- 打造系列“大湾区+海泉湾”产品
- 推进澳门上葡京娱乐场免税店开业筹备事宜
- 打造大湾区智慧交通一站式平台
- 开发高铁“一程多站”旅游产品
- 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”
- 开业运营香港东涌市内店



▶ 集团签约肇庆推动大湾区旅游业高质量发展



### 案例 旅居胜地 品质日常

中国旅游集团拟借国家重点发展大湾区这一契机，担当使命，与湾区共生共荣，缔造一个全新的海泉湾，以造城之势，筑就与生命、生活息息相关的一切美好。

中国旅游集团在珠海倾力打造首个独立运营的旅居项目——海泉湾·时光序，在 5.1 平方公里的土地上，用 2.7 公里黄金海岸，全球稀有海洋温泉，5 大度假空间，全维运营体系，用一个有温度、有内容的全新度假场域，为未来在这里的每一个家庭带来精神的丰盛，时光的留白，实现人们大湾区旅居梦想，引领人们追求美好生活。



中国旅游集团与人民相伴 91 年，在粤港澳大湾区启幕的宏伟时代，中国旅游集团再度出发，为缔造更美好的旅居时光扬帆致远。

——中国旅游集团投资运营有限公司董事长 蒋洪



## 共建“一带一路”

旅游是促进文化交流和人民交往最具活力的渠道。近年来，中国旅游集团坚持服务国家战略，围绕“一带一路”倡议，坚持开放合作共赢，在共享新机遇的同时也为“一带一路”建设贡献了自己的力量。重点布局“一带一路”沿线海南、新疆、广西、云南等地，推动马尔代夫项目，确定 15 个业务拓展重点国家；开展澜沧江—湄公河文化旅游活动；落地江布拉克景区和中越德天跨境瀑布项目；开通阿拉木图至海口首条入境旅游直飞航线；承接为期 21 天的中白文旅交流活动，填补了白俄罗斯会奖行业的空白；在“一带一路”沿线 4 个国家开业 7 家签证中心，完成意大利南部三个大区在中国的推广工作，全年实现中国游客近 27% 的增长；完成柬埔寨西港免税店扩建；“南海之梦”西沙航线接待量创历史新高。



► 柬中免经营的免税店



### 案例 董事长万敏参加“一带一路”企业家大会

4 月 25 日，在第二届“一带一路”国际合作高峰论坛期间，集团董事长万敏受邀参加由国资委、中国贸促会和全国工商联共同主办“一带一路”企业家大会，与与会嘉宾分享中国旅游集团参与共建“一带一路”的经验做法，共同推进“一带一路”建设。

## 支持海南自贸区（港）建设

中国旅游集团全力支持海南全面深化改革开放，成立并开始运作海南区域总部、中免公司海南运营总部，海口、博鳌市内免税店及三亚国际免税城二期等一系列项目如期开业，海口国际免税城项目和海棠湾一期 2 号地项目进展顺利，“南海之梦”号航次、载客量、登岛人数再创新高。



► 中国旅游集团暨中免集团（海南）运营总部在海口揭牌

## 深耕长江经济带

中国旅游集团深耕长江经济带,全力推进武汉舵落口大市场转型升级,与华为集团、三五集团、乐高乐园等外部资源进行洽谈,积极探索合作方向;推动打造宁波杭州湾文化小镇、安吉度假区等标杆项目;上海市内免税店和虹桥机场有税项目如期开业;新签长江经济带多家酒店输出项目。



### “锦绣东方·国风小镇”杭州湾营销中心开启

5月1日,“锦绣东方·国风小镇”杭州湾营销中心开启。锦绣东方国风小镇地处杭州湾滨海新城核心启动区,总建筑面积约120万方,规划了温泉三岛、国风商业街、社区商业中心、养心住宅等核心配套,旨在打造成长三角文化旅居度假胜地。



杭州湾滨海新城“锦绣东方·国风小镇”

锦绣东方国风小镇

总建筑面积约

120 万方



中免公司杭州萧山国际机场出境免税店重装开业

## 新形象·全新品牌升级

11月7日,中国旅游集团有限公司在北京召开主题为“星相伴·行无疆—EXPLORE THE WORLD WITH US”的品牌形象发布会,正式对外公布集团新版品牌标志。除了新版品牌标志外,发布会还发布了集团视觉识别系统、新的网站域名 WWW.CTG.CN、邮箱域名 @CTG.CN、集团官微二维码等。

**中国旅游集团**  
CHINA TOURISM GROUP  
星相伴·行无疆

- 环绕箭头体现中国旅游集团各个业务紧密协同,同星共聚的企业凝聚力和产业引领力。
- 标志中心的镂空五星设计强化用户对中国旅游集团的过往认知,传承集团原有的品牌资产和历史印记。
- 五色箭头中,黄色代表快乐的心情,橙色代表温暖的感受,红色代表热情的服务,蓝色代表舒适度体验,绿色代表健康的产品,整体体现中国旅游集团提供全要素维度的美好旅游。

中国旅游集团将在新品牌的统领下,建立更加清晰的品牌定位、更加丰富的内涵要求、更加明确的文化价值主张,打造涵盖不同业务线、产品线、业务区域,形成一体化高品质的品牌体系,力争成为旅游消费者及企业最值得信赖的旅行伙伴、旅游产业供给侧结构性改革的引领者、实现旅游强国战略的主力军、游客全球旅行的系统服务商。

中国旅游集团  
CHINA TOURISM GROUP  
投资运营  
CTG INVESTMENT

中国旅游集团  
CHINA TOURISM GROUP  
酒店运营  
CTG HOTEL

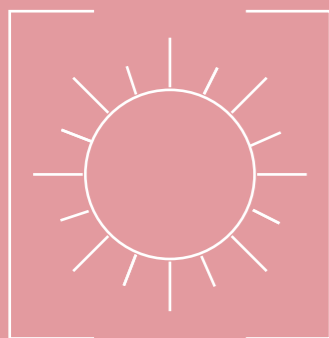
中国旅游集团  
CHINA TOURISM GROUP  
创新孵化  
CTG INNOVATION

中国旅游集团  
CHINA TOURISM GROUP

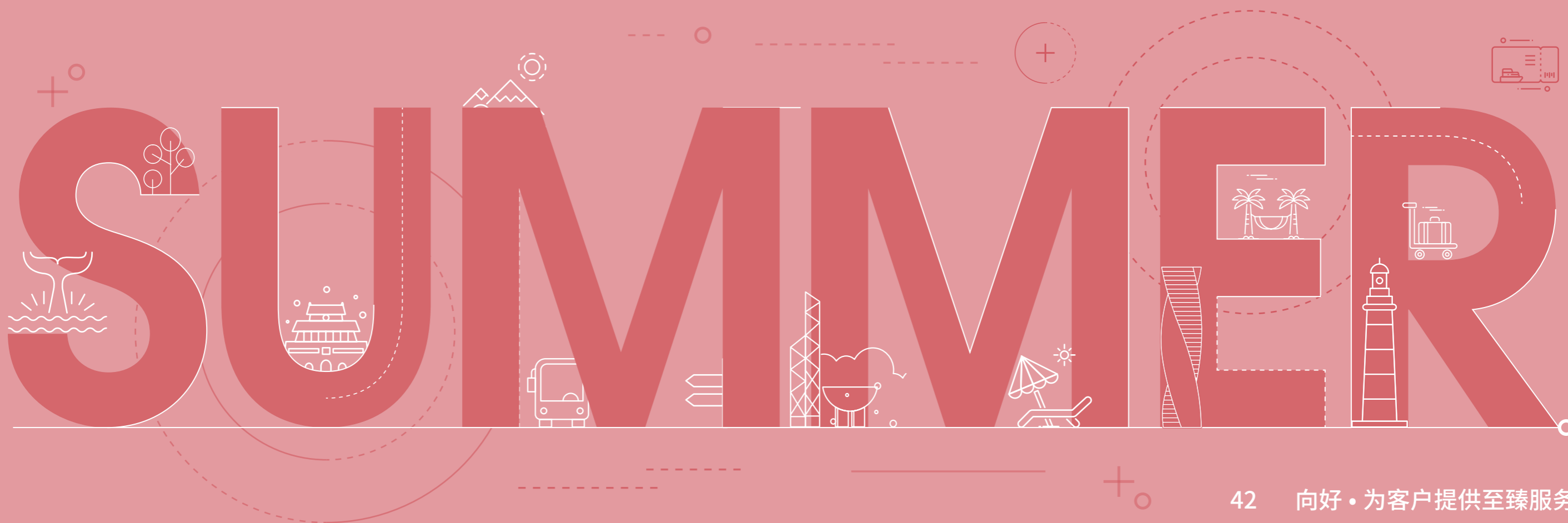
网站域名  
WWW.CTG.CN

邮箱域名  
@CTG.CN

星相伴  
EXPLORE THE WORLD WITH US



# 夏种·燃情奋斗



- 42 向好·为客户提供至臻服务
- 46 向上·为员工搭建成长平台
- 52 向善·为社区创造和美生活

# 向好· 为客户提供 至臻服务

中国旅游集团加强客户服务管理,在旅游领域不断扩大科技创新的应用场景,丰富旅游内涵元素、升级旅游产品服务、创新旅游商业模式,为客户提供更加现代时尚、更加新奇独特、更加便捷舒适的消费体验。

## 产品创新

中国旅游集团积极探索新的产品及服务模式,持续优化客户体验。推动商业模式创新,大力探索新零售业务,在 7 家门店开展线上预订、线下提货的体验模式。加快产品模式创新,推动香格里拉大环线产品平台项目,对内打破原来内部分工、对外协助政府打破地域界限,致力满足消费者一站式、全要素需求;海棠湾二期从单一零售向以零售为中心的生活方式体验延伸,现在有 4 家米其林、1 家黑珍珠餐厅,有“全球最美”的方所书店和 B.Duck 家庭娱乐中心,三期将打造成为国际高端奢侈品折扣商场,融合时尚品牌定制及体验、品牌文化展示等业态的国际化时尚消费体验中心。旅行服务业务、投资运营业务分别探索了“旅游+体育”“旅游+地产+体育”模式。加快科技场景应用,世界之窗打造全国首个 5G 全覆盖的 5A 级主题公园,引进中国首台无人售货车;重庆丽苑酒店打造成为首个智慧型酒店;海棠湾二期引入全球顶级的沉浸式实景项目和国家级自然博物馆项目,打造世界顶级的新文娱综合体和旅游目的地。



### 案例 深圳世界之窗打造首个 5G 国际啤酒节

深圳世界之窗作为全国首个 5G 全覆盖的 5A 级主题公园,联合中国联通打造首个 5G 国际啤酒节。活动从 6 月 7 日一直持续到 9 月 1 日,5G 服务与啤酒节的碰撞为广大市民和游客带来全新玩法、极致体验。

本届啤酒节重磅推出了“世界直播间”,利用 5G+4K+VR 技术和 5G+VR360 度全景技术,让现场游客享受沉浸式体验,同时通过网红主播的现场直播,让网友们身临其境地欣赏啤酒节表演,带来线上线下联动狂欢的全新体验。

未来,深圳世界之窗还将在 5G+AR 鹰眼、5G+AI 旅游服务、5G+ 社交分享、景区一体化管控、景区大数据分析平台等多个项目上探索更多 5G 技术在文旅领域的深层应用。



► 嵩山少林寺景区移动 5G 基站正式开通投入使用



► 无人售货车亮相世界之窗及锦绣中华景区

## 客户服务

中国旅游集团完善客户关系管理,保护客户隐私安全,持续提升客户满意度。严把质量关,全面禁止“不合理低价游”产品,进一步规范服务流程,提升服务质量。积极应对客户投诉,及时解决客户提出的相关问题。全面推行文明旅游,成立文明旅游工作组,健全旅行社文明旅游制度体系,加强文明旅游宣传,并组织开展导游人员文明旅游教育培训,引导游客文明旅游。



### 案例 你的文明,就是你的名片

中国旅游集团文明旅游宣传片——《你的文明,就是你的名片》在 2019 年“中国旅游日”当日正式发布。该片旨在深入贯彻落实习近平总书记关于文明旅游的重要批示和国资委有关工作要求,用寓教于乐的方式,将文明旅游植根于旅游者内心,同时进一步增强员工以身作则做好文明旅游工作的责任感和使命感,树立集团做文明旅游的实践者和倡导者的良好形象。





### 案例 中旅旅行发布全新对客品牌“我和旅行”

作为中国旅游集团旗下负责旅行服务业务的全资子公司，中旅总社和国旅总社自实施战略重组后，于 2019 年 6 月正式更名为“中国旅游集团旅行服务有限公司”，并全面整合内部优质资源，将原芒果网、星旅网和国旅在线进行整合，推出“我和旅行”全新对客品牌，基于创新、活跃、年轻的设计理念，与新域名 ourtour.com 形成整体的品牌体系，品牌定位“美好旅游创享家”，提出“和世界交个朋友”的品牌口号，塑造统一的对客服务形象，形成线上线下一体化协同运营体系，为消费者提供高质量旅行服务产品。



▶ 珠海海泉湾入选 2018 年度国家级服务业标准化试点项目



▶ 中旅旅行“会奖旅游服务标准化”试点项目通过中国国家标准化管理委员会验收



### 案例 度假助理提供个性化服务

“南海之梦”号邮轮以充满活力的度假助理模式服务客户，度假助理的职责就是带领游客去西沙进行旅游活动，是“导游 + 管家”的角色，更是游客的朋友。

从第一天给游客办理登船手续，到最后送别客人，度假助理用热情激情对待每一位游客，专业生动地介绍西沙，让来到西沙的每一位游客能够感受西沙，了解西沙，从而爱上西沙。度假助理为每一位游客提供贴心、细心的个性化服务，协助游客顺利完成西沙之行，获得最好的旅行体验。



母亲觉得晕船，度假助理拿出晕船药及时缓解了母亲的不适；同行的伯伯随口提起‘床上的枕头略高’，度假助理当天下午便把自己的颈垫送到伯伯手中；每次从邮轮接驳至冲锋舟时，度假助理都会仔细检查，确认每个人的救生衣是否穿好。我和爸爸一致认为‘南海之梦’邮轮以个性化的姿态与重新步入正轨的海南旅游整体大环境保持高度一致。

——游客 程翥喆



▶ 度假助理化身导游给游客作详细讲解



▶ 度假助理化身表演者为游客表演才艺



# 向上· 为员工搭建 成长平台

## 员工权益

集团严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》及相关法律法规，依法与员工签订劳动合同，保障员工基本权益。坚持用工规范化、雇佣平等化、机会公平化，杜绝使用童工，禁止强迫劳动，保护雇员隐私，不因民族、种族、性别、宗教信仰的不同而差别对待。完善薪酬福利体系，严格执行国家法律规定的社会保险及住房公积金制度，构建和谐劳动关系。加强民主管理，为员工表达诉求提供多样化的渠道。2019 年，集团员工总人数为 43,076 人，劳动合同签订率为 100%。

## 员工发展

集团坚持人才强企战略，系统推进人才配套制度改革，围绕人才发展规划蓝图、后备人才体系建设方案、考核激励体系优化方案等方面形成了 12 项制度成果，通过建章立制，严格把好人才培养关；加强优秀人才选拔，积极推进企业内部“人才库”建设，畅通基层员工成长通道，通过鲜明的选人用人导向、明确的市场化薪酬激励机制，提升企业外部人才市场竞争力；扎实抓好教育培训，将研究院、企业大学、集团党校职能“三合一”，优化资源配置，搭建领军、专业和高潜“三支队伍”人才培养体系，创新培训教育形式，优化培训方式方法，扩大培训覆盖面，提升培训实效。2019 年，集团员工培训投入 2,177 万元，培训覆盖人群达 147,610 人次。

指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年
培训总投入	万元	2,234	2,217	2,177
员工培训人次	人次	91,070	120,676	147,610
培训人均时长	学时	36.40	34.59	31.37

### 2019 年

员工培训投入

**2,177** 万元

员工培训人次

**147,610** 人次



▶ 集团召开人力资源系统培训会



▶ 集团开展领导力实战训练营



### 案例 集团举办 2019 年度新员工训练营

8 月 14 日至 27 日，集团 2019 年度新员工训练营在集团大学举行，来自集团总部及各下属企业的 79 名新员工参加培训。本年度训练营以“星旅程 新风采”为主题口号，共设计和安排了“整装待发、青春启航、文化之旅、职业之道、成长之路、筑梦星旅”六个主题模块，全方位、多角度帮助新员工了解集团发展历程、熟悉企业文化、尽快融入环境、顺利实现角色转换。



### 案例 集团 2019 年第三期“星旅讲堂”开讲

12 月 10 日，由集团研究院、党校、大学策划主办的“2019 年第三期星旅讲堂”开讲，中国旅游研究院、北京大学旅游研究与规划中心的两位专家受邀进行专题分享，集团各部司共 100 多人参加。

中国旅游集团定期举办“星旅讲堂”，坚持专业、实用、前瞻的理念，聚焦集团战略和业务发展的核心问题，根据专家专长设计课程内容，分享专家在新业态、新模式、新领域的从业经验和研究成果，每课出精品，为集团发展提供更多战略选项和决策参考，逐步打造成为集团品牌影响力的“百家讲坛”。



### 案例 宁夏沙坡头景区导游带“土魔方”惊艳亮相科普大赛

7 月 2 日，2019 年全国科普讲解大赛在广东举办，本届大赛以“科技强国，科普惠民”为主题，港中旅（宁夏）沙坡头景区导游张丽丽带着“土方格”变“魔方”的治沙故事从总决赛中脱颖而出，荣获国赛二等奖的优异成绩。



### 案例 中旅旅行多名导游入选文旅部“金牌导游”人才培养项目

9 月 6 日，文化和旅游部印发 2019 年“金牌导游”人才培养项目入选名单，中旅旅行所属的中旅北京、河北国旅、大连中旅、江苏国旅、武汉国旅、宜昌国旅选送的 7 名导游入选，入选数量位居旅行社集团第一。

## 员工关怀

集团重视员工身心健康,开展各项员工关爱活动。通过表彰、慰问等方式切实关心女性员工、离退休员工及家庭困难职工,提升员工归属感;依法为员工缴纳社会保险,定期组织员工健康体检,举办健康知识讲座等活动;举办丰富多彩的员工活动,积极为员工营造和谐、愉悦的工作氛围,平衡工作与生活的关系,提升员工幸福感。



### 案例 集团以多种方式庆祝“公司日”

4月8日,集团发表题为《以梦想凝聚力量 以实干开创未来》的公司日致辞,各下属单位纷纷开展活动,共同庆祝集团第九个“公司日”。

- 北京国旅通过企业微信公众号、内部宣传栏形式宣传集团公司历程、业绩及“公司日”致辞,共贺集团华诞。
- 中旅会展公司组织召开员工座谈会,倾听基层员工意见建议,切实解决员工关注的热点、难点。
- 中旅投资领导来到下属单位慰问基层一线员工,倾听员工意见,回应员工关切。
- 中旅金融开展“基层走访”活动,召开员工座谈会,与员工进行面对面沟通、心贴心交流。
- 中旅酒店以“以梦想凝聚力量、以实干开创未来”为主题,在北京维景国际大酒店举行升旗仪式。



▶ 集团领导与近 800 名香港退休员工参加 2019 年迎春茶聚会



▶ 香港中旅社举办长期服务员工表彰会,对在公司服务分别满 10 年、20 年、30 年、40 年的员工及 2018 年荣休的服务满 30 年以上的退休员工进行表彰



▶ 集团举办在港企业员工“家庭同乐”活动



▶ 中旅投资举办第一届五人制足球赛



▶ 焦作中旅银行举办冬季职工拔河比赛



▶ 集团职工联谊会组织 130 名员工及家属参加来港舰艇开放活动

# 锦绣年华最美“敬业福”

专题



张春风带游客体验彝族新年接新水习俗

村寨部彝族演员张春风, 2015年来到锦绣中华, 春节期间每天都有**6**场演出。

“今年有幸参加央视春晚深圳分会场的录制, 尝试到了不少有意思的事情。新的一年, 希望自己越来越好, 更祝愿家人朋友照顾好自己革命的本钱。”



于明月为游客表演舞蹈

表演部演员于明月, 2016年来到锦绣中华, 春节期间每天有**6**场演出, 一天要演**30**多个角色。

“春节值班还是比较累的, 但是看到来锦绣中华游玩的游客满脸洋溢着幸福的笑容, 让他们在这里也能感受到过年的氛围, 我还是很开心的。”

保安部徐辛安, 2005年来到锦绣中华, 春节期间景区一天有**30**多场演出, 他要维护**7、8**场演出秩序, 忙完一天能走两三步。

“春节嘛, 也想陪家人, 但公司春节最忙, 希望自己的一点小小力量能为公司业绩出一点力。”



徐辛安照顾小朋友



钟洋宇教游客使用微信买东西

春节期间负责给景区自主售货机补货, 一天补货**150**箱饮料, 每天工作近**12**个小时。

“我也很想回家和家人团圆, 但春节是景区最繁忙、最需要人手的时候, 我也想跟大家一样出一份力。”

表演部演员李小娟, 2013年来到锦绣中华, 春节期间每天有**7**场演出, 一天要表演**26**个角色。

“来景区玩儿的人都洋溢着幸福的笑容, 感受到一家团圆的喜悦, 瞬间有点想家了, 等年后有假就回家看爸爸妈妈。”



李小娟表演东北过年的秧歌



岩帮(图右)《大漠传奇》的演出瞬间

村寨部佉族员工岩帮, 2004年来到锦绣中华, 春节期间每天有**9**场演出, 从早上8点工作到晚上10点。

“自从来到民俗村, 只要是节假日, 我都要和大家在公司共同度过, 因为公司需要我, 我也离不开公司。春节虽然累但也很快乐, 因为我给游客带来不一样的精彩, 让所有来景区游玩的朋友满意而归。”

游客部电瓶车司机李华仙, 1991年来到锦绣中华, 春节期间每天最高出车**14**趟, 一天运送游客**200**多人。

“春节期间, 我已经习惯了值班, 在这里过了快**30**个春节了, 再过几年就要退休了, 看着公司的生意这么红火, 一年比一年好, 心里面挺高兴的, 祝公司的兄弟姐妹们身体健康, 公司的生意一年胜一年!”



李华仙在检查电瓶车的安全



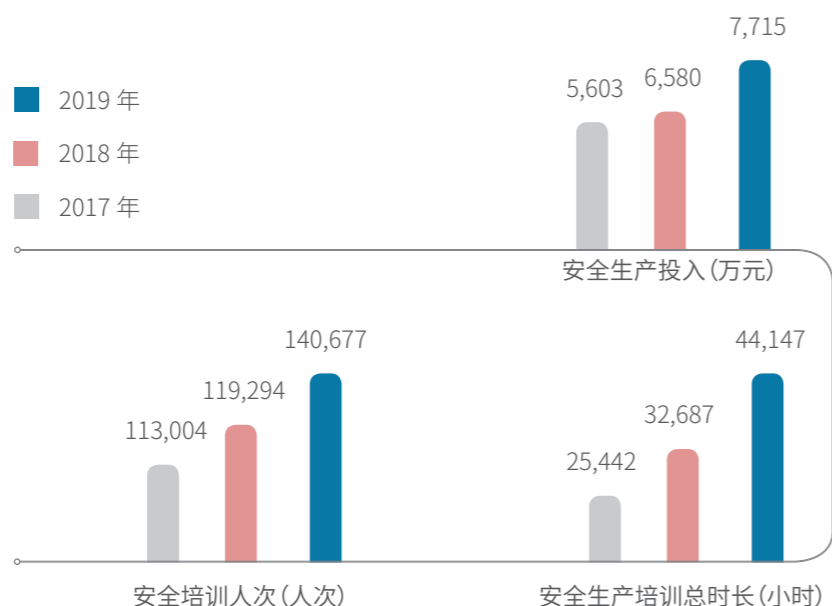
# 向善· 为社区创造 和美生活

集团努力打造和美社区,坚持安全生产,推进安全、规范、标准化景区及酒店建设;深耕公益慈善,反哺社会,以向善的心态极力创造更美好生活。

## 安全生产

### 安全生产管理

集团牢固树立“安全就是效益、安全就是责任”的安全发展理念,健全安全生产责任体系,夯实安全管理基础。启动安全生产监督管理办法的全面修订,健全安全生产组织机构,召开一系列安全生产工作会议,推动安全生产长效机制建设;逐级签订安全生产目标责任书,实行安全生产一票否决制,真正将“一岗双责、党政同责、失职追责”的安全生产责任层层分解、有效落实;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。2019年,集团共发生安全责任事故 0 起。



### 案例 集团积极应对超强台风“利奇马”

8月10日凌晨,台风“利奇马”在浙江沿海登陆,集团高度重视,第一时间启动防台风应急预案,紧盯旅行社、景区、地产、酒店等重点业务领域,采取措施积极应对,确保安全生产工作。中旅旅行预先调整部分旅客旅游行程安排,确保旅客生命财产安全,未发生旅客滞留情况;中旅投资和酒店下属单位提早准备、加强值班、及时处置,全力确保人员生产施工安全,未发生人员伤亡和重大财产损失。

2019 年

集团共发生安全责任事故

0 起

## 安全生产教育

集团注重员工安全教育,着力提升安全生产意识和素质。通过安全生产月知识竞赛、张贴安全生产标语、播放安全生产宣传片、设置安全生产宣传橱窗等多种方式,广泛普及安全生产知识;积极推进应急管理体系建设,开展应急演练培训,加强应急救援队伍能力建设;积极开展风险隐患排查工作,进一步提高防范重大安全风险的水平。2019年,集团安全生产培训投入 86.71 万元,培训人数达 43,549 人;共开展安全检查 2,080 次,发现安全隐患 22,316 个,完成整改 21,666 个,整改率达 97%。



### 案例 集团各单位积极开展安全生产教育培训活动

- 中旅投资**  
 按年度安全应急演练计划组织开展了消防、特种设备、食物中毒、野外搜救、疏散逃生、防台风暴雨、防高温中暑、防溺水等应急演练,切实提升了突发事件应急处置能力。
- 中旅旅行**  
 积极开展安全生产技术应用管理创新,公司 OA 主界面新设安全生产专栏,新建安全生产联络群,畅通安全生产信息沟通渠道,第一时间有效上传下达。
- 中旅免税**  
 扎实开展安全教育培训工作,邀请专家开展以“关注消防、珍爱生命、共享平安”为主题的安全培训,组织员工参与 2019 年应急管理普法知识竞赛活动,加强应急管理法制宣传教育。
- 中旅酒店**  
 北京维景国际大酒店开展安全主题活动月活动,通过悬挂宣传横幅,播放安全生产警示片,将安全生产宣传教育深入至基层。



▶ 集团驻深机构党组织应急救援专题培训

## 公益慈善

集团传承“传播公益、服务大众、回馈社会”的理念，组织开展爱心助学活动、帮扶弱势群体、参与社区建设、积极倡导文明旅游，为建设和谐社会贡献力量。



▶ 集团北京分公司组织开展六一儿童节慰问活动，为天创寰宇功夫剧院儿童演员送上训练服装、书包、书本、饮料等慰问品



▶ 中旅免税开展一年一度的“衣言衣行、情暖寒冬”捐献衣物活动，全体员工共向贫困地区捐助冬衣 300 余件



### 案例 柬中免帮助柬埔寨儿童勇面生活

中免集团(柬埔寨)有限公司自 2016 年以来，通过组织一系列慈善活动支持高棉儿童艺术福利院，帮助福利院的孩子们健康成长。9 月 17 日，柬中免的志愿者们向福利院儿童捐赠了新学期的书包、书本和笔等学习用品，鼓励孩子们努力学习。同时，柬中免在柬埔寨各个免税店的收银台放置“爱心箱”，将收集的小费全部捐赠给福利院。



### 案例 冬日暖阳送爱心

11 月 27 日，焦作中旅银行组织劳模代表和青年党员志愿者来到武陟县，先后开展了“冬日暖阳”爱心书包捐赠活动和“情暖冬日·爱心助农”义购公益活动，在寒冬里为贫困学子和农户送去温暖和关怀。



### 案例 小人物点燃希望之光

秦卫华是港中旅·沙坡头景区物业部门的一名普通员工，十几年如一日的景区清洁和环境维护工作赋予他更多责任和担当。2 月 1 日，他为一位 13 岁女孩捐献造血干细胞，成功点燃了一个白血病患者生命的“希望之光”，成为全国第 8,018 例、宁夏第 39 例、中卫市第 5 例造血干细胞捐献者。

这样一个善举，对于秦卫华来说是一件再自然不过的事情。他所在的沙坡头景区，一直践行着尊重、理解、关怀游客和关心员工的管理准则，奉行爱生命、爱生活、爱工作、爱家庭、爱集体、爱国家、爱自然的工作信条，“崇尚自然、以爱为本”的企业文化熏陶，让秦卫华从一个懵懂的小伙逐渐成长为希望的传播者。





# 秋实·共赢共荣



58 共赢·和谐伙伴关系

63 共荣·助力行业发展

# 共赢·和谐伙伴关系

集团积极构建业务发展新格局，持续开拓战略合作伙伴关系，携手政府、企业、科研院所，通过资源互补、相互赋能，在项目合作、行业研究等多方面实现互惠共赢、共同发展。

## 战略合作

## 强企联合

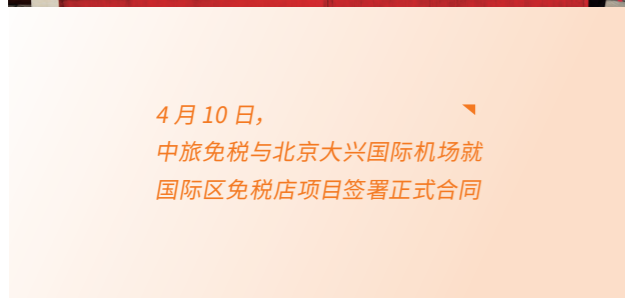
集团加强对外合作，通过与强企联合，实现资源优势互补，携手共赢。2019 年，集团与中国通用、中国联通、中粮集团、西藏旅投、中赫集团、中国人保、建设银行、华为、腾讯、同程艺龙等企业展开战略合作。



1 月 15 日，集团与通用技术集团签署战略合作协议



5 月 15 日，深圳世界之窗与中国联通签署 5G 创新应用合作协议



4 月 10 日，中旅免税与北京大兴国际机场就国际区免税店项目签署正式合同



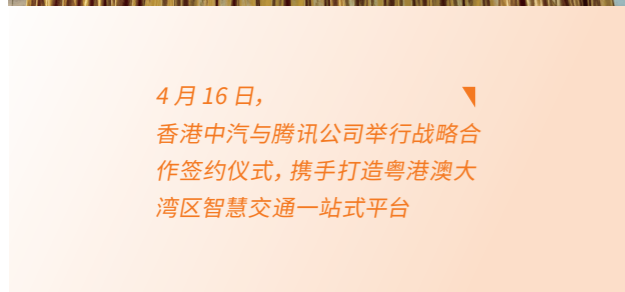
7 月 23 日，集团与中国联通签署战略合作协议，助推集团数字化转型



4 月 13 日，中旅银行与腾邦国际举行战略合作签约仪式，联合打造“旅游+金融+互联网”大旅游生态圈



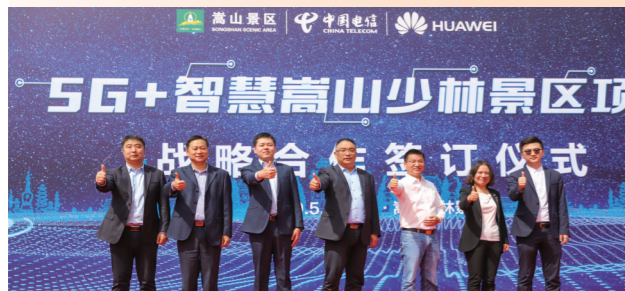
10 月 18 日，中旅酒店与同程艺龙签订战略合作协议



4 月 16 日，香港中汽与腾讯公司举行战略合作签约仪式，携手打造粤港澳大湾区智慧交通一站式平台



10 月 19 日，中旅智业与海南路桥控股集团签署“全旅通”目的地创建运营合作协议



5 月 1 日，嵩山景区与中国电信、华为签署战略合作协议，携手打造中国 5G 智慧旅游景区标杆



10 月 25 日，集团与中赫集团签署战略合作框架协议

## 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。2019 年，集团与新疆、河北、西藏、肇庆等省市区政府建立全方位、宽领域、多层次的全面合作关系，与意大利、泰国政府机构展开合作，促进境外品质旅游项目落地。



▶ 1月24日，集团与新疆维吾尔自治区人民政府签署产业援疆助力新疆旅游业高质量发展战略合作协议，双方将在11个领域全面合作，推进旅游援疆战略全面实施，助力新疆旅游产业转型升级和经济社会发展。



▶ 3月22日，中旅旅行与意大利六大区签署合作备忘录，积极助力“一带一路”建设，推动出境全国产品线落地。



▶ 4月10日，中旅银行与河南省文化旅游厅签订战略合作框架协议，助力河南文旅产业发展。



▶ 4月11日，集团与河北省人民政府签署深化战略合作框架协议，双方将在雄安新区规划建设、张家口2022年冬奥会、港中旅燕郊海泉水度假区、特色旅游目的地等方面加强合作，促进河北经济社会协调发展。



▶ 5月20日，中旅总社与泰国国家旅游局举行旅游合作签约仪式，共同商讨2019年至2020年“中泰一家亲”泰国品质游项目相关合作。

## 产研合作

集团积极参与旅游行业研究与交流，以集团研究院为纽带，与科研机构、高校开展战略合作，提升科学研判能力，逐步形成借力“外脑”共谋发展的内外结合型集智模式，促进行业发展进步。



▶ 4月21日，集团研究院与中国旅游研究院达成战略合作



▶ 12月21日，集团研究院与海南大学旅游学院签订合作协议，建立长期合作伙伴关系



## 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。

### 中旅旅行

针对供应商安全准入管理修订了《供应商安全准入标准及安全管理规定(试行)》;加强对供应商审核检查,重新梳理和检查签约供应商资质、足额保险、企业实力、规范营运及安全管理能力;针对主营业务供应商采购及使用制定了《主营业务供应商管理办法(试行)》;加强对主营业务供应商选择的审核及管理力度、降低使用风险、提高集中采购能力。

### 中旅免税

国旅投资公司修订完善供应商管理办法和履约评价模板,确保选择优秀的合作伙伴,实现优质经营目标。



### 案例 中免公司总经理荣获贵州茅台集团“风雨同舟奖”

2018年12月28日,中免公司总经理陈国强在贵州茅台经销商联谊大会获得全球海外经销商唯一奖项“贵州茅台集团风雨同舟奖”,备受全场瞩目。

中免公司于1998年与茅台集团合作,率先将茅台酒系列产品引入中国免税市场。目前中免公司已在国内外200多家重点门店引进茅台系列酒,在“一带一路”口岸及国内重点门户机场设立品牌专柜超过30个,设立灯箱广告20个,为茅台在中国免税市场稳中向好的发展奠定了良好的市场环境。



在重点门户机场设立品牌专柜超过

30个

设立灯箱广告

20个

## 共荣·助力行业发展

中国旅游集团发挥旅游央企“国家队”作用,组织参加进博会、旅交会和境外推广活动;积极参与中意文化合作机制第二次会议、中国—太平洋岛国旅游年、中国—新西兰旅游年、中蒙建交70周年、第九届中日韩旅游部长会议、中日旅游商务论坛等对外交流活动;圆满完成博鳌亚洲论坛、东盟博览会、北京世园会等重大活动服务保障和接待任务,树立行业标杆,引领行业发展。



### 案例 中国旅游集团以全新品牌形象亮相旅交会

11月15日,中国国际旅游交易会在昆明举行,吸引75个国家和地区参展。中国旅游集团首次以全新品牌形象的身份亮相,并获得最佳展台奖、最佳组织奖、最佳广告奖三项殊荣。



中国旅游集团展台以“源自初心 逐梦未来”为主题,通过新品牌形象和业务领域特色的展示,凸显集团旅游产业链的优势和协同价值;展台设置产品区、互动区、洽谈区、采访区、合作伙伴展示区等,便利产品推介交易及同行间业务交流,彰显中国最大旅游央企的综合实力。



### 案例 中国旅游集团举行第二届进口博览会签约仪式

11月6日,中国旅游集团第二届进口博览会签约仪式在上海举行。集团与包括雅诗兰黛、轩尼诗、人头马、保乐力加、卡慕、歌帝梵等在内的25家海外供应商签约,签约项目涵盖香水化妆品、进口烟酒、食品等品类。与去年相比,本次集团与全球合作伙伴达成了更广泛的合作意向,签约金额较去年增加近20%。

本次签约仪式的举行充分体现了集团坚持开放发展、深化合作共赢的积极作为与责任担当,集团将充分利用进博会平台,主动服务和落实国家对外开放战略,积极发挥自身优势,不断加强与境外合作伙伴的合作交流,为消费者提供更优质的旅游产品和服务体验,更好地满足人民美好生活需要。



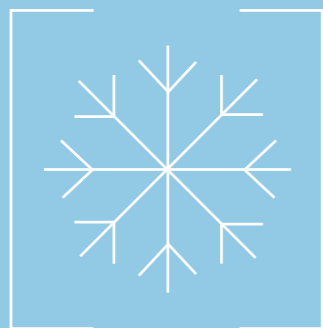
11月6日

与海外供应商签约

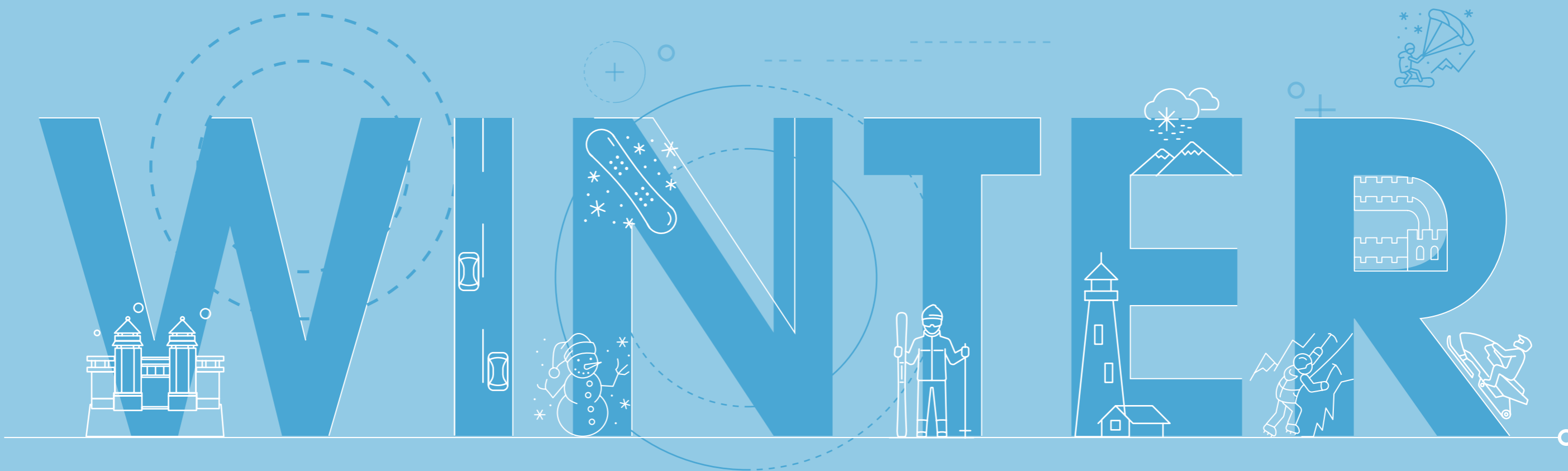
25家

签约金额较去年增加近

20%



# 冬蕴·厚积薄发



66 笃行·精准扶贫助小康

71 致远·绿色环保助永续

# 笃行·精准扶贫助小康

中国旅游集团落实中央精准扶贫基本方略，定点帮扶贵州省黎平县，云南省西盟县、孟连县、香格里拉市、德钦县 5 个贫困点，协助帮扶四川省雷波县、马边县 2 个帮扶点；结合企业业务特长和扶贫县资源特点，开展“教育 + 产业”一体两翼精准扶贫工作，截至目前，集团帮扶的 7 个县已全部顺利实现脱贫摘帽。

2019 年，中国旅游集团进一步加大扶贫投入，全年累计投入帮扶资金 4,570 万元，扶贫工作获得政府、业内的高度认可。“教育 + 产业”一体两翼精准扶贫模式入选《企业社会责任基础教材(第二版)》，“时光之礼”旅游扶贫线路产品亮相央视《手挽手——精准扶贫央企在行动》电视节目，顺利搭建“公益中旅协”精准扶贫平台，在三亚国际免税城开设“星旅云品”，引进特色扶贫产品进行推广。中国旅游集团在国务院扶贫开发领导小组对央企单位定点扶贫工作成效考核中，连续三年获得最高评价等次“好”。

## 扶贫管理

### 加强组织保障

中国旅游集团重视脱贫攻坚工作，成立脱贫攻坚工作领导小组，由党委书记、董事长万敏同志任组长，党委副书记、总经理杜江任副组长，经营班子全体人员任领导小组成员。2019 年推动下属二级公司与扶贫县建立结对帮扶机制，建立集团、二级公司、扶贫干部三级扶贫工作机制，构建脱贫攻坚新格局。

### 强化调研指导

2019 年，集团领导赴扶贫点调研考察共 9 次，实地考察帮扶项目、了解帮扶需求、检查扶贫工作落实情况。其中党委书记、董事长万敏带队赴香格里拉、德钦各调研 1 次，党委副书记、总经理杜江带队赴云南西盟、孟连各调研 1 次。集团 2019 年召开定点扶贫专题党委会、工作会共 4 次。

#### 2019 年

召开定点扶贫专题党委会、工作会共

4 次



▶ 9月2日-6日，集团党委副书记、总经理杜江调研云南省孟连和西盟县扶贫工作



▶ 10月16日至18日，集团党委书记、董事长万敏调研云南省香格里拉市、德钦县扶贫工作

## 建强扶贫队伍

集团把挂职锻炼作为干部培养的重要平台。2019 年选拔优秀年轻干部去三区三州深度贫困地区挂职，把扶贫挂职与集团未来在贫困地区打造高水平全域旅游的企地合作紧密结合起来，更好地推动旅游产业扶贫项目落地。目前在扶贫点任挂职的扶贫干部共计 17 名。

#### 2019 年

在扶贫点任挂职的扶贫干部共计

17 名



姜莉丽  
《旅行家》杂志社社长 (2019 年 12 月升任)  
云南省迪庆藏族自治州香格里拉市挂职副市长

姜莉丽是北京人，2010 年离开司法部入职集团在京的港中旅资产公司，仅仅 3 年，就从文员做到了北京密云南山房车小镇总经理，又 3 年后，兼任旅行家杂志社副社长，2018 年，被任命为云南省迪庆藏族自治州香格里拉市做挂职副市长，成为脱贫攻坚的一分子。

在集团扶贫办的支持下，姜莉丽为泛香格里拉地区策划、开发了“时光之礼”旅游扶贫主题线路。这个线路 2018 年 10 月上线，在集团全球 2,200 多家旅行分社及官网、APP、微信用户端同步上市销售，向大香格里拉地区输送游客一万多人次，成为中国旅游集团拓展旅游扶贫模式的全新尝试。

在 6 月 26 日国务院国资委举行的中央企业“两优一先”表彰大会上，姜莉丽被评为中央企业优秀共产党员。

“

我觉得既然去了，就要对得起两年的付出，就一定要做点能够帮到别人的事情，这就是我的初心。我代表着集团和央企的形象，一言一行、一举一动都应站在真心诚意帮助藏区脱贫、帮助藏民致富的高度来考虑问题，要无条件地打赢这场战役。

——姜莉丽

”

## 扶贫行动

### 旅游扶贫

中国旅游集团积极发挥主业优势,创新精准扶贫模式,多措并举开展旅游扶贫行动。

#### 打造旅游标杆项目

集团出资与中国扶贫基金会合作,在贵州黎平县打造黄岗“美丽乡村”旅游精品民宿项目

在云南西盟改造修缮有“新中国民族团结第一塔”之称的盟誓塔

在云南香格里拉建设非物质文化遗产建塘锅庄体验项目

与四川马边县政府合力共建集团第一个马边福来美丽乡村标杆项目。该项目于 2019 年 12 月 20 日开工建设,预计 2021 年底运营

#### 加大旅游宣传力度

制作发行黎平旅游扶贫特刊,深度挖掘当地的文化、美食、旅游资源,被上万名粉丝转发

在马边县政府连续 2 年举办“乐山·马边彝族风情狂欢节暨第三届小凉山火把节”活动

联合香格里拉市举办“迪庆·香格里拉端午赛马节暨中国旅游集团首届‘时光之礼’香格里拉旅游文化节”,并组织香格里拉首届旅游业发展论坛



#### 丰富旅游扶贫线路

对香格里拉、德钦 2019 年旅游市场及产品深入调研分析,新研发 3 条扶贫线路,截至 2019 年 12 月底,实现销售近 8,416 万元,向大香格里拉地区输送游客 23,946 人次

#### 截至 2019 年 12 月底

实现销售近

**8,416** 万元

#### 创新“企地共建”模式

景区输出管理公司,推动四川宣汉县景区按市场模式运营,把“最穷最差”的山区变成“最富最美”的景区,2019 年共接待游客 80 多万人次,直接带动 9 万多贫困人口脱贫

2019 年,将“宣汉模式”成功复制到黎平县的肇兴侗寨景区,完成景区经营和管理水平提升诊断报告,帮助经营陷于困难的景区走出困境



### 特色产业扶贫

中国旅游集团因地制宜,精准发力产业帮扶。在云南孟连帮扶易地搬迁村落建立“茶产业扶贫项目基地”,帮助该村 35 户建档立卡户,每户增加年均 1 万元收入。在云南香格里拉建立蔬菜大棚基地和帮扶残疾人黑山羊养殖基地扩建,整合资源完善云南孟连牛油果产业链,以特色产业带动全县扶贫工作,帮助贫困人口稳定增收脱贫。与中国扶贫基金会善品公社合作,以普洱茶产业为切入点,以社区合作社为组织基础,联合打造“互联网+扶贫”示范项目,建立合作社利益分享机制和透明可控的资金投放机制,赋能当地乡村经济发展。合作社仅用 4 个月的时间,生产普洱茶 16,550 饼,实现互联网销售额 193.5 万元,200 余位茶农实现人均收入 2,500 元,2019 年 3 月举行首次分红大会,让茶农和贫困户实实在在获得好处。

#### 2019 年

帮助建档立卡户  
每户增加年均收入

**10,000** 元

普洱茶饼实现互联网销售额

**193.5** 万元



云南省西盟商烟街茶叶农民专业合作社首次分红大会

### 教育扶贫

#### 均衡教育资源

持续丰富“希望之星”教育帮扶系列品牌,投入 279 万元,捐建 473 台电脑建设“希望之星电脑室”。策划推出“中国旅游集团希望之星成长营”游学品牌,2019 年共组织 5 县 200 多名贫困县的中小學生参加夏令营,走出大山看世界。帮扶修缮改造贫困县小学,在西盟和德钦等设立 2 所“中旅希望小学”及 1 栋“希望之星综合教学楼”,从源头阻断贫困代际传递。

#### 注重人才培养

与黔东南州、香格里拉及甘肃舟曲职业学校积极实行校企合作,建立旅游学院或旅游专业,培养旅游应用型人才,从 2014 年起至今,黔东南州职业学校港中旅旅游学院培养了 822 名旅游专业学生;定期开展贫困县基层干部和技术人员培训,2019 年开办 10 期旅游行业专题培训班,帮助 398 名扶贫干部提高旅游产业的认知,举办定点扶贫县致富带头人电商培训,帮助农产品上线,拓宽营销渠道,为贫困户架起致富桥梁。

2019 年

线上、线下平台帮助销售农产品

127.47 万元

### 消费扶贫

积极开展消费扶贫工作，通过工会、食堂或员工自发购买定点扶贫县农产品 167.65 万元，并建立线上、线下平台帮助销售农产品 127.47 万元。线上方面，搭建“公益中旅协”精准扶贫平台，实现扶贫县 42 种产品上线；线下方面，在中免重点门店开辟“星旅云品”扶贫产品专区，首期采购一批约 60 万左右的扶贫县优质农产品作为民族商品进入免税店，提高扶贫地区的知名度，助力扶贫县经济发展。



#### 案例 三亚国际免税城“星旅云品”正式开业

12 月 27 日，中国旅游集团旗下三亚国际免税城的扶贫产品店“星旅云品”正式开业。扶贫产品店占地 67 平方米，结合中国旅游集团定点帮扶县的当地特色及三亚国际免税城顾客人群消费特点，首期引进冰酒、牛肉干、蜂蜜等 8 个品类、9 个品牌的产品，未来还将持续遴选和增加扶贫县优质民族商品。

三亚国际免税城是全球最大的单体免税店，年接待游客量超过 600 万人次，把“星旅云品”开在三亚国际免税城，可以利用巨大的游客流量帮助扶贫地区企业提供推介促销的窗口，实现帮扶地区名优产品的口碑相传，带动帮扶地区产业做大做强，实现可持续发展。



### 兜底保障

2019 年，集团继续在 5 个定点扶贫县实施同舟工程“救急难”项目，提高拨付标准至每县 30 万，并在黎平、孟连等扶贫点投入 314 万元实施老旧住房维修改造、饮用水保障工程、道路硬化工程，支持解决贫困人口“两不愁三保障”突出问题。

## 致远·绿色环保助永续

### 环境管理

集团坚持绿色发展理念，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、二级公司、经营企业三级管控体系，通过环境保护和业务发展齐抓共管，完善环境管控，全面提升企业环境质量管理水平，落实生态环境保护责任，助力生态文明建设。

### 节能减排

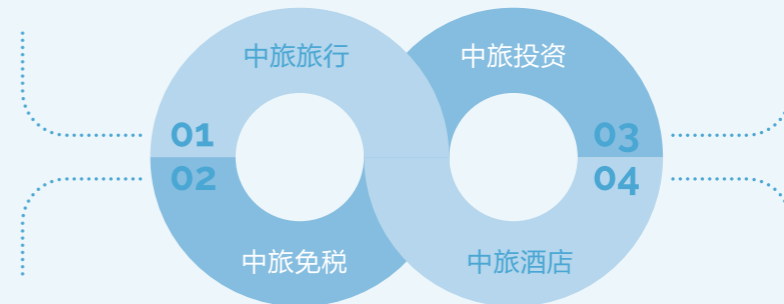
集团持续推进节能减排管理体系建设，加大资金投入，积极采用新技术、新材料，推进资源回收再利用，倡导低碳健康的生活方式，有效降低和控制各项能源消耗和浪费。2019 年，集团能源消耗总量为 5.69 万吨标煤，万元营业收入综合能耗为 0.039 吨标煤，同比下降 19.13%；二氧化碳排放量为 14.19 万吨，同比减少 2.35%。



#### 案例 集团各单位采取各种措施，积极推进节能减排工作

注重节能减排宣传教育，创新工作理念，将节能减排与倡导游客文明旅游相结合，努力提升节能减排工作质量和水平，构建绿色低碳发展产业体系。

持续发展生态旅游，合理利用特色鲜明的旅游资源，拓展绿色低碳循环发展的旅游产业体系；充分利用景区湖水及雨水冲洗景区道路、浇灌植物，有效减少水资源消耗；用新能源车辆替换柴油车辆，做好汽车维修及品质管理，减少尾气排放；更换节能照明设备，根据景区人员数量合理设置开关时间。



推行节能责任制，将节能降耗任务列入各班组负责人工作职责内容，作为绩效考核指标；各免税店加大节能降耗宣传力度，引导各岗位员工和购物游客树立节能降耗的意识；加强水、电、气消耗监测，制定节能降耗针对性措施，推进能量系统优化。

酒店结合自身设备特点，进行节能改造，如更换节能环保灯具和设备，安排人员进行每日巡查，防止跑冒滴漏现象发生；为作好低氮排放环保工作，部分酒店对锅炉进行改造更换，以确保符合国家低氮排放标准；加强资源回收利用，如冷凝水回收，增加热回收装置等，实现节能降耗、节支增效目的。

## 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,提供办公会办事效率。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。

## 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,积极实施生态环境恢复措施,保护生物多样性与生物栖息地,努力践行绿色旅游理念;同时在开展业务活动过程中,积极引导员工树立环保意识,组织员工开展形式多样的环保公益活动,共同维护生态和谐。



### 案例 各景区严格落实国家生态环境保护工作

#### ● 咸阳海泉湾

完成温泉尾水超标处理,确保废水排放达标。

#### ● 嵩山公司

对景区核心区及游览主干道进行绿植培植、种植绿篱围栏,保护古树名木、山溪河道,维护良好的生态系统。

#### ● 沙坡头景区

积极响应国家“绿盾 2019”专项行动,经营活动避开保护区域,最大化减少沙漠区项目建设对沙漠生态环境的破坏;同时,种植沙漠植物、铺设麦草方格,持续做好沙漠生态恢复工作。



▶ 2月11日,焦作中旅银行组织40名党员志愿者参加万人义务植树活动,共建绿色家园

## 聚焦

## 新西兰中旅“黄眼企鹅保育计划”

2019年,新西兰环境保育部联合新西兰旅游局发布“TIKIA”宣言,呼吁到访游客在旅行期间爱护自然环境,尊重当地文化,共同守护新西兰。新西兰中旅积极倡导“负责任的旅行”概念,并将“TIKIA”宣言内容付诸行动。

从2017年开始,新西兰中旅就联合怀塔基地方旅游局、奥马鲁企鹅保护中心共同开展“黄眼企鹅保育计划”,通过宣讲、募捐、慈善拍卖等一系列活动推动计划落地。募得捐款用于招募志愿者、为游客普及黄眼企鹅保育知识、完善保育设施、清理海滩垃圾改善保育环境、修建康复训练池帮助受伤企鹅返回自然等项目。同时,通过这些行动将有爱心、爱护环境、尊重当地文化的良好中国旅客形象,传达给本地社群。除此之外,新西兰中旅还资助奥塔哥大学动物学博士购置5套动物跟踪设备,通过收集运动数据帮助科研人员了解更为详细的企鹅活动轨迹,制定更具针对性的保护计划。

新西兰中旅投身“黄眼企鹅保育计划”为代表的各项公益事业,树立了有责任心、有担当的中资企业形象,获得“新西兰政府旅游成长投资伙伴(TGP)”,成为新西兰唯一获此殊荣的中资旅行社。



### 延伸阅读

#### 黄眼企鹅

又名“吼吼”,在毛利语中是“大嗓门”的意思,它们的黄色眼睛周围有一抹如同侠客面具的黄色镶边,是新西兰独有的企鹅品种,属于极濒危物种,最新研究显示整个种群数量已下降至约4,000只。





# 未来展望

回顾过往,我们深切地感受到中国旅游集团的发展,受惠于祖国的日益繁荣昌盛,归功于党中央的正确领导,得益于广大消费者的认可以及社会各界的支持与肯定。2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年,更是中国旅游集团战略全面实施落地的关键之年。面对新的机遇和挑战,我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,始终坚持“旅游报国,服务大众”的企业宗旨,深入贯彻新发展理念,落实高质量发展要求,为打造世界一流旅游产业集团而不懈奋斗。

**推动战略落地**——深化集团体制机制改革,加强党建引领,落实三项制度,注重重难点问题整改,推动生产经营良性发展;制定明确的任务规划,发挥主业优势,以国家战略部署为契机,积极响应“一带一路”、大湾区建设、海南自贸区建设等,加快国内国外市场拓展,提升国际影响力,做强做优做大旅游主业。

**创新发展理念**——推进集团数字化转型,加快商业模式升级,加快产品模式创新,通过新兴科技应用推动旅游市场业务多样化发展,加快发展模式和路径调整,为顾客提供高质量的旅行服务产品;注重软实力提升,加强企业形象宣传,以全新品牌形象持续提升品牌知名度和美誉度,持续参与旅游外交,进一步增强行业话语权。

**紧抓安全管理**——深入推进安全管理标准化,落实安全生产主体责任,加强景区、酒店及相关配套设施的风险识别能力和隐患排查、治理能力,进一步提升安全生产意识,确保安全生产持续稳定向好,保障员工、旅客生命财产安全。

**践行绿色环保**——积极倡导绿色旅游理念,最大限度降低生产运营对自然环境的不良影响,持续推动生态环境恢复治理;加大节能环保投入,开展绿色环保宣教活动,推动形成绿色发展方式和生活方式。

**共享发展成果**——进一步加强与政府、企业的战略合作,实现互利共赢,共同开创旅游发展新局面;为员工搭建良好的发展平台,提供切实的人文关怀;积极参与社区共建,开展各类公益志愿活动,继续做好定点扶贫和对口支援工作,彰显央企担当。

关山初度尘未洗,策马扬鞭再奋蹄。中国旅游集团将以“功成不必在我”的精神境界和“功成必定有我”的历史担当,穿越险滩,动真碰硬,努力成为中国旅游消费者及企业最值得信赖的旅行伙伴,国家旅游强国战略的主力军,旅游产业供给侧结构性改革的引领者,全球旅行系统的服务商,打造新时代央企标杆,谱写中国旅游集团更辉煌的未来。

# 附录

## 报告评级



### 《中国旅游集团有限公司2019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 2019 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-CSR 4.0)》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(2020)》。

#### 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 (★★★★☆)

集团社群部牵头组建社会责任工作小组,统筹推进报告编制工作,各职能部门、板块公司、专业公司负责相关资料提报及审核,董事长负责报告终审;将报告定位为满足社会责任信息合规披露要求、促进社会责任管理与实践、加强企业文化宣导、提升企业品牌形象的重要工具,功能价值定位明确;根据国家宏观政策、行业对标分析、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题;计划通过官方网站发布报告,并将以电子版、印刷品、简版、长图版等形式呈现报告,具有领先的过程性表现。

##### 实质性 (★★★★★)

《报告》披露了提供优质服务、确保资费透明、丰富旅游产品、导游规范管理、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,叙述详细充分,具有卓越的实质性表现。

##### 完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“春序 大好时光”“夏种 燃情奋斗”“秋实 共赢共荣”“冬蕴 厚积薄发”等角度系统披露了所在行业核心指标的 80.51%,完整性表现领先。

##### 平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“员工伤亡人数”“重大安全生产事故数”“员工流失率”“安全隐患数”等负面数据信息,平衡性表现领先。

##### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“利润总额”“营业收入”“入境游全年旅游接待量”“报告期内吸纳就业人数”“女性管理者比例”“公益捐赠总额”等 27 个关键指标连续 3 年的对比数据;并就“中央单位定点扶贫工作考核最高评价等次——‘好’”进行横向比较,可比性表现卓越。

##### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“星相伴 行无疆”为主题,从春、夏、秋、冬四个维度巧妙展现企业在关键议题上的履责理念、实践与成效,系统回应了利益相关方的期望与诉求,诠释了企业对履行社会责任的深刻理解;封面创意融入企业主营业务元素,整体色调呼应全新品牌标志,突出了企业的行业特征,增强了报告的辨识度;设置“数说 2019”“荣誉 2019”板块,集中展示企业年度履责成效,提升了报告的悦读性;运用“延伸阅读”特色专栏解读行业专业术语,增强了报告的易读性,具有卓越的可读性表现。

##### 创新性 (★★★★☆)

《报告》开篇设置“70 周年,我为祖国庆华诞”责任专题,聚焦企业贯彻宏观政策的亮点实践,彰显了中央企业的责任担当;篇尾积极回应联合国可持续发展目标(SDGs)议题,凸显了企业的行业引领和报告的与时俱进;多处引入利益相关方感言佐证企业履责成效,增强了报告的公信力,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 2019 企业社会责任报告》为五星级,是一份卓越的企业社会责任报告。

#### 四、改进建议

1. 增强行业核心指标的披露,进一步提高报告的完整性;
2. 增加对履责不足之处的详细披露,进一步提高的平衡性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间: 2020 年 7 月 8 日



扫码查看企业评级档案



## 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
聚焦：70周年，我为祖国庆华诞			P3.1-P3.2
数说2019			A2
荣誉2019			A3
关于我们	公司简介		P4.1、P4.3-P4.4
	企业文化	 	G1.1
	公司治理		P4.2、M1.1、M1.3-M1.8、M3.5、S1.1、S1.4
	责任管理		G1.2、G2.3、G6.1
春序·大好时光	新活力·奋进高质量发展		M1.6-M1.8、M2.1、M2.4、M2.14
	新使命·顺应国家大势	  	M3.6、S1.4
	新形象·全新品牌升级		M2.1

报告目录		联合国可持续发展目标	CASS-CSR4.0
夏种·燃情奋斗	向好·为客户提供至臻服务	  	M2.4、M2.1-M2.2、M2.9-M2.10、M2.13-M2.15、M2.18
	向上·为员工搭建成长平台	  	S2.2-S2.8、S2.10-S2.12、S2.14-S2.20
	向善·为社区创造和美生活		S3.1-S3.6、S4.6、S4.8-S4.11
秋实·共赢共荣	共赢·和谐伙伴关系		M3.4、M3.8、M3.10-M3.11
	共荣·助力行业发展		M3.6
冬蕴·厚积薄发	笃行·精准扶贫助小康	  	S4.12-S4.13
	致远·绿色环保助永续	      	E1.1、E1.3、E1.5、E1.10、E2.2、E2.4-E2.5、E2.8、E2.23、E3.1、E3.3-E3.4、E3.6、
未来展望			A1
附录	报告评级		A4
	指标索引		A5
	意见反馈		A6

## 意见反馈

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十份社会责任报告。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

请您在适合的“○”内打“✓”

1、您对中国旅游集团社会责任的总体印象是：

非常好       好       一般       差

2、您对本报告的总体评价是：

非常好       好       一般       差

3、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：

非常好       好       一般       差

4、您认为中国旅游集团在利益相关方沟通方面做得如何：

非常好       好       一般       差

5、您认为本报告结构安排如何：

非常好       好       一般       差

6、您认为本报告的内容安排和版式设计是否阅读方便：

非常好       好       一般       差

7、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  
CHINA TOURISM GROUP

星相伴 · 行无疆