



中国旅游集团  
CHINA TOURISM GROUP

星相伴 · 行无疆



2020

中国旅游集团有限公司  
CHINA TOURISM GROUP

企业社会责任报告

CORPORATE  
SOCIAL RESPONSIBILITY  
REPORT

# 关于本报告

欢迎阅读中国旅游集团有限公司发布的第 11 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 2020 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（GRI Standards）》；
- 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



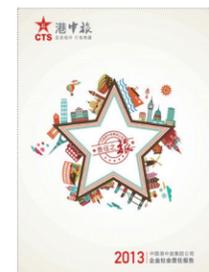
2016



2015



2014



2013



2012



2011



2010



2020

# 目 录

## 04 领导致辞

## 06 关于我们

06 公司简介  
06 企业文化  
07 公司治理

## 82 责任管理

82 责任治理  
82 议题识别  
83 利益相关方沟通

## 12 数说 2020

## 24 责任聚焦： 众志成城 —— 星旅新行动，扶起新梦想

## 84 未来展望

## 86 附录

## 14 荣誉 2020

### 34

#### 天行有常，星向高远

35 奋发·勇担使命  
40 创新·追求卓越

### 50

#### 地利万物，星海璀璨

51 战略·合作共赢  
54 引领·行业共进

### 56

#### 人在旅途，星月相伴

57 服务·品质至臻  
62 成长·关怀至诚

### 68

#### 和衷共济，星光送暖

69 环保·碧水蓝天  
73 公益·爱心奉献

# CONTENTS

# 领导致辞

**岁月不居，时节如流共奋进。**2020年是“十三五”规划收官之年。以习近平同志为核心的党中央带领全国人民万众一心、众志成城，取得了抗击新冠肺炎疫情和决战脱贫攻坚的伟大胜利。中国旅游集团坚决贯彻落实党中央决策部署，在推动自身高质量发展的同时，秉承“旅游报国，服务大众”的宗旨，携手人民群众向着更美好的生活不懈奋斗。

**奋楫笃行，厚积薄发焕新颜。**我们认真落实新时代党的建设总要求，擦亮政治本色，不断完善公司治理，为集团高质量发展奠定坚实基础；我们求索创新，推动事业群业务转型，开启完整旅游产业生态链，重塑企业核心竞争力；我们融入国家战略重点区域，深度参与国家发展进程，与祖国共进、与时代同行。

**情系社会，济困扶贫齐和谐。**我们全力以赴投入脱贫攻坚伟大事业，持续优化集团“教育+产业”一体两翼精准扶贫模式，提前超额完成定点扶贫责任，帮助“5+2”帮扶县脱贫摘帽，多措并举稳固脱贫成果，持续推进全面脱贫与乡村振兴有效衔接，以“不破楼兰终不还”的激昂劲头，践行旅游央企的责任担当。

**勇于担当，全面保障护平安。**我们尽己所能、攻坚克难，坚决贯彻新冠疫情联防联控机制，持续做好常态化疫情防控工作与复工复产，踊跃捐资支援四方，多措并举携手共渡难关，为全社会抗疫贡献中旅智慧与中旅力量，彰显中华民族同舟共济、守望相助的家国情怀。

**聚势前行，持续发展有保障。**我们以质求存、以优取胜，围绕消费者为中心探索旅游发展新模式，持续优化服务体验，引领行业复苏；我们以人为本，营造公平公正、多元和谐的职场环境，与员工并肩前行；我们坚持绿色共识，积极应对气候变化，推动生态环境可持续。

**责能致远，使命敦行创未来。**新中旅，新征程，我们将始终不忘旅游报国、服务大众、创造快乐的初心，沿着国家发展脉络，紧跟世界变化趋势，以星光引路，以世界为疆，以蓬勃活力成为“首席国民旅游服务商”和“首席中国旅游服务商”，以高质量发展打造具有全球竞争力的世界一流旅游集团！

# 关于我们

## 公司简介

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，也是总部在香港的中央企业之一。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，集团形成了由中旅旅行、中旅投资、中旅免税、中旅酒店、中旅金融、中旅资产、中旅邮轮组成的七大业务单元，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。

中国旅游集团有限公司以“旅游报国 服务大众”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。截至 2020 年底，集团员工人数近 4.3 万人，总资产 1,517.30 亿元，全资或控股企业 662 家。每年接待游客超过 6,000 万人次。



截至 2020 年底

集团员工人数近 **4.3** 万人

总资产 **1,517.30** 亿元

全资或控股企业 **662** 家

## 企业文化

### 企业价值观



企业精神

敬业、和谐、激情、创新



企业宗旨

旅游报国 服务大众



企业价值观

诚信为本 追求卓越

## 企业愿景

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，打造具有全球竞争力的世界一流旅游产业集团，为消费者提供高品质旅行产品和服务。

## 公司治理

### 组织架构



## 强化党建

习近平总书记强调，坚持党的领导、加强党的建设，是我国国有企业的光荣传统，是国有企业的“根”和“魂”，是我国国有企业的独特优势。中国旅游集团坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实新时代党的建设总要求和党的组织路线，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，以高质量党建引领高质量发展。

### ● 坚持政治领导

集团坚持以政治建设为统领，严格落实中央《党委（党组）落实全面从严治党主体责任规定》，修订《集团党委关于落实全面从严治党主体责任的意见》，坚持两个“一以贯之”，修订党委工作规则、“三重一大”决策制度实施办法，进一步厘清党委会、董事会和经理层之间的决策边界和制度流程，把党的领导有机融入公司治理。2020年，集团向党中央报告工作6次，召开党委会56次，审议议题131个，确保党的政治优势、组织优势转化为集团的竞争优势、发展优势。

### ● 强化理论武装

集团推动习近平新时代中国特色社会主义思想大学习大普及大落实。第一时间学习贯彻习近平总书记最新重要讲话和重要指示批示精神，举办《习近平谈治国理政》第三卷宣讲会5场，参加学习党员干部2,560多名；党委理论学习中心组全年学习9次，题目23个，各二级公司党委组织学习52次；深入学习贯彻落实党的十九届五中全会精神，参加集中轮训800余人次，参加专家解读全会精神培训2,300余人；制定集团贯彻落实巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果实施方案，明确9方面任务、33项举措，筑牢理想信念根基。



中旅旅行邀请党建专家围绕学习“四史”为党员干部、入党积极分子讲授党课

### ● 加强基层党组织建设

集团全面贯彻落实《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》，加强基层党组织建设，优化党员队伍，建强基本队伍，加强集团直属党委建设，严格落实组织生活制度，做好评先评优工作，开展示范党支部创建和党建品牌建设，开展党组织民主生活会，强基固本、激活赋能，构筑坚强战斗堡垒。2020年，集团成立分公司党委4个，新建三级企业党组织23个，新增党员830名，在职党员比例由6.88%提高到8.1%；基层党支部开展“三会一课”3,831次，召开党员大会1,401次；获中央企业基层示范党支部、中央企业先进基层党组织各1个，全国优秀共产党员、中央企业优秀共产党员、中央企业优秀党务干部各1名，中旅免税三亚市内免税店有限公司第二党支部被国务院国资委选为中央企业示范党支部创建单位。



集团“基层党支部书记轮训班”助力基层履职能力提升

## ● 全面从严治党

集团认真贯彻落实党中央和中央纪委国家监委关于全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作的重要部署，制定印发《集团 2020 年党风廉政建设和反腐败工作要点》，深入落实全面从严治党主体责任和监督责任，一体推进不敢腐不能腐不想腐；持续推进中管企业纪检监察体制改革各项要求，进一步加大对利益输送和基层腐败问题查处力度，持之以恒落实中央八项规定精神，弛而不息纠“四风”，进一步深化中央巡视整改，营造风清气正的政治生态；制定印发《集团党委 2020 年巡视巡察工作安排》，组织开展 2 轮集团常规巡视工作，加强指导督促二级公司健全巡察工作机构、开展政治巡察；坚持中央巡视整改永远在路上，制定印发《2020 年进一步深化中央巡视整改工作安排》，新制定措施 73 条，持续推进整改。



中旅投资召开 2020 年党建暨党风廉政建设和反腐败工作线上会议，并举行年度优秀表彰

## 股东权益

中国旅游集团重执行促规范，严格执行会议管理，充分保障董事会、经理层决策机制顺畅运行；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，保障投资者的知情权和参与权。2020 年，筹办召开董事会各类会议 19 次，撰写、报送各类文稿文字总量近 18 万字。

## 合规运营

中国旅游集团认真贯彻落实中央“六稳六保”“三大攻坚战”和“高质量发展”等部署要求，妥善应对新冠肺炎疫情带来的经营管理挑战，加强部门队伍建设和职能发挥，积极推进制度体系建设，确保合规经营管理。

## ● 坚持制度引领

集团持续推进制度建设，根据《中央企业章程指引（试行）》要求，完成集团公司章程的全面修订，对 50 余项制度草案进行法律合规审核并陆续审批通过实施，通过 OA 系统“规章制度”栏目面向全集团做好公示，加强制度宣贯培训，推动集团下属六大事业群规范法人治理和公司运营管理，推动集团规章制度的普及和落地执行。

## ● 健全风险防范

集团积极推进风险管理十四五规划编制，起草《集团全面风险管理办法》《集团内部控制基本规定》和《集团合规风险管理基本规定》，组织年度重大风险评估，丰富风险预警监测手段，建立重大风险报告机制，加强风险事前识别防范、事中监测管控、事后处置化解；推进集团重大法律纠纷案件和历史遗留问题的处理，妥善应对化解法律诉讼风险；有效落实“六稳六保”“稳金融”工作要求，制定金融风险防范化解方案，加强旅行社业务风险防范。2020 年，新设、优化风险管控机制 11 项，新增预警指标 50 个，跟踪报告风险事件 18 起，未发生重大金融风险事件。

## ● 加强内部控制

集团持续夯实内部控制工作，分解落实提质增效专项行动要求，组织年度内控评价、审计工作，开展内控合规专项检查，组织各单位落实整改工作，下发《集团内控缺陷销号认定标准》，强化缺陷整改质量管理，推动内控体系持续健全。2020 年，开展内控自评下属企业 523 户，识别集团内控缺陷 243 个，完成 57 家下属企业、20 大类管理流程缺陷整改。

## ● 提升合规管理

集团对标世界一流企业合规管理经验，通过专项治理和日常工作相结合，促进业务合规开展，扎实做好合同文本审核、法务管理系统完善升级以及境外壳公司法律服务，夯实依法治企基础；组织集团总部及下属单位开展年度合规风险管理成效自评，检验审视合规管理成效；加强特殊关联交易管理，防范不当利益输送；坚持法治宣传培训，打造专业高效的法律人才队伍，持续提升集团合规管理水平。

## ● 保护知识产权

集团加大品牌注册保护和商标维权力度，开展一系列集团新品牌的注册保护工作，定期开展集团注册商标市场监测，跟进集团境内外商标续展事宜，有效维护集团注册商标品牌权益。2020 年，提起维权 50 余件，完成境内外 30 余件商标续展相关工作。

## 深化改革

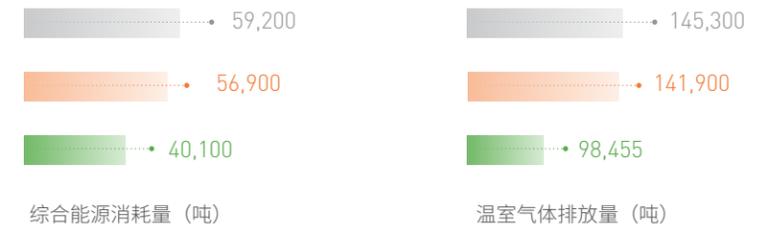
中国旅游集团以落实国企改革三年行动为重点，制定集团《深化改革三年行动实施方案》，编制混改有关法律、法规和制度汇编，起草混改操作指引初稿，初步拟订一批混改企业名单，推动两个专业公司混改，推动集团管理创新。

# 数说 2020



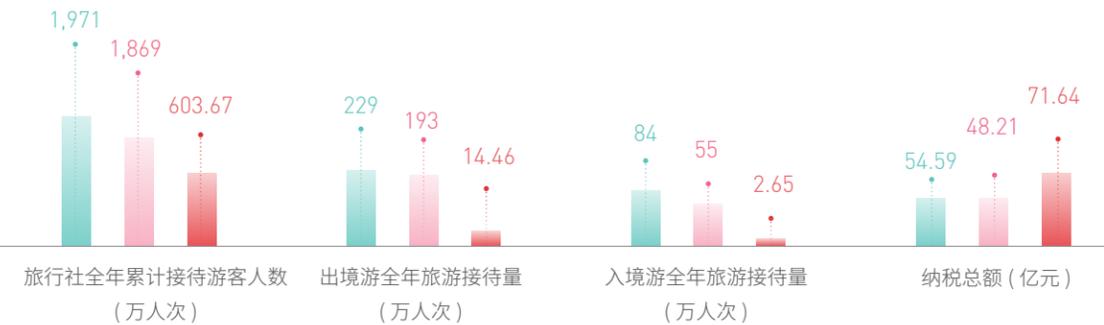
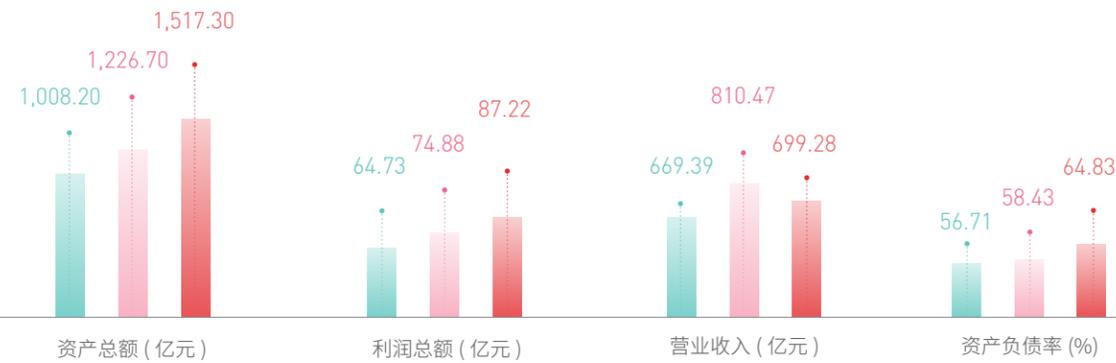
## 环境绩效

2018: ■  
2019: ■  
2020: ■



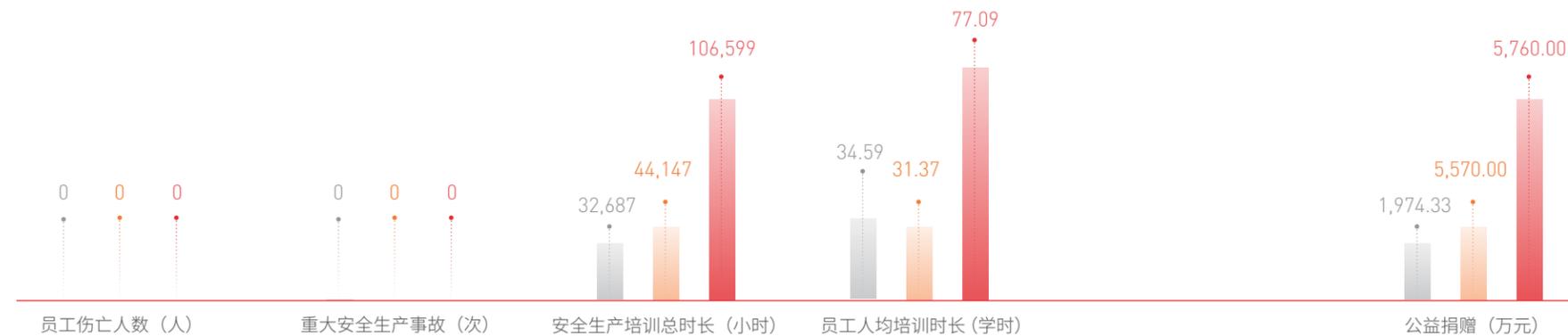
## 经济绩效

2018: ■ 2019: ■ 2020: ■



## 社会绩效

2018: ■ 2019: ■ 2020: ■



	2018年	2019年	2020年
本地化雇用比例 (%)	-	49.46	47.95
安全培训人次 (人次)	119,294	140,677	140,723
安全生产投入 (万元)	6,580	7,715	13,939
员工培训总时长 (学时)	32,687	44,147	173,024
员工培训人次 (人次)	120,676	147,610	576,746
员工培训投入 (万元)	2,217	2,177	1,486
员工流失率 (%)	9.74	10.99	18.98
员工志愿者活动时长 (小时)	2,432	19,858	6,717
员工志愿者活动人次 (人次)	1,002	1,295	1,834

# 荣誉 2020



## 中国旅游集团

**7月17日** ● 中国旅游集团在中央企业负责人年中视频会上，被国务院国有资产监督管理委员会评为2019年度中央企业负责人经营业绩考核A级企业。

**9月9日** ● 中国旅游集团在2020年中国国际服务贸易交易会上荣获组委会颁发的“最佳创意奖”“最佳组织奖”“最佳人气奖”和“最佳产品销售奖”四项大奖。



**10月10日** ● “世界旅游联盟旅游减贫案例100”新闻发布会在京举办，中国旅游集团对口帮扶香格里拉案例入选《世界旅游联盟旅游减贫案例》。

**11月16日** ● 中国旅游集团在2020年中国国际旅游交易会上，荣获组委会颁发的“最佳展台”“最佳广告”和“最佳组织”三项大奖。



**12月13日**

● 中国旅游集团在由中国旅游研究院与中国旅游协会联合主办的2020中国旅游集团发展论坛上，连续12年跻身“中国旅游集团20强”。

● 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，连续四年获最高评价等次“好”。

● 中旅风景（北京）旅游管理有限公司被党中央、国务院授予“全国脱贫攻坚先进集体”称号。

● 中国旅游集团“六位一体”旅游精准扶贫模式和“企地共建”帮扶模式分别入选2020年国务院扶贫办企业精准扶贫综合案例50佳、专项案例50佳。



## 中国旅游集团旅行服务有限公司 (简称“中旅旅行”)

**2月28日**

● 中旅旅行携手港中旅广东、广东国旅、中旅西北等所属企业在由国家旅业网主办的“2019/2020光 & 影国家旅业时尚盛典”上收获“致敬奖”“10强旅行社”“品质组团社”“台湾线5大品质批发商(华北)”“5大邮轮品质批发商(西北)”“5大邮轮品质批发商(西南)”“致敬最美导游”等12项荣誉。



11月05日

中旅会展在中国旅行社协会五届五次理事会暨中国旅行社行业发展论坛上，荣获中国旅行社协会行业榜单“履行社会责任榜样”大奖。

11月18日

中旅旅行荣获由北京旅游行业协会颁发的2020紫禁城文旅风云榜“抗疫先进企业榜样奖”“创新转型榜样奖”。



12月

北京市文化和旅游局对本市在2019年入境业务方面有着突出贡献和业绩的旅游企业进行奖励。中旅旅行所属中国国际旅行社总社有限公司和中国旅行社总社（北京）有限公司分别荣获入境外联人天项目的第一名和第三名，北京中国国际旅行社有限公司获得入境接待人天项目第四名，三项荣誉的奖励与扶持资金合计110万元。

12月

中旅旅行在由北京市旅游行业协会举办的“坚守·变革2021年旅业复苏大会”暨第十六届“光·影”国家旅业时尚盛典上荣获“2020年度最佳产品创新奖”和“2020年度旅业社会责任奖”。



12月12日

2020“故宫以东，一见如故”旅游产品在由中国旅游研究院主办的“2020中国旅游集团发展论坛”上荣获“2020年文化和旅游融合发展十大创新项目”称号。



- 澳新产品部荣获澳大利亚旅游局颁发的“澳大利亚旅游局优选合作伙伴”奖项。
- 大连中旅荣获东京会议及旅游局（TCVB）颁发的“2019年东京最佳产品设计”奖。

### 中国旅游集团投资运营有限公司 (简称“中旅投资”)

5月8日

- 中旅投资地产业务权益销售额首次进入克而瑞排行榜百强。
- 沙坡头景区沙漠星星酒店项目在中国旅游投资行业非常大会暨第九届艾蒂亚奖颁奖典礼上，摘取年度“中国最佳旅游规划设计奖”。



8月27日

- 杭州城市公司港中旅（安吉）CLUB MED度假酒店荣获浙江省生态“坡地村镇”建设项目设计优秀成果奖。

9月

- 深圳世界之窗荣获中国游艺机游乐园协会颁布的“文旅企业抗击新冠肺炎疫情突出贡献奖”。

10月21日

- 中旅投资 If mall 在中购联中国购物中心国际论坛第十八届年会暨 2020 亚洲购物中心发展合作大会上获“中购联 2020 年度购物中心行业大奖”。



- 港中旅（青岛）海泉湾度假区在第七届中国温泉旅游推广季系列活动暨中国第三届温泉与气候养生旅游国际研讨会上荣获“中国五星级温泉”称号。



- 珠海海泉湾维景国际大酒店在携程旅行网年度旅行酒店奖项评选（中山珠海地区）中，荣膺“2020 年度最佳海滨度假酒店”。



## 中国旅游集团中免股份有限公司 (简称“中旅免税”)

- 中旅免税业务全球行业排名第 1。

- 中旅免税市值屡创新高，在沪深上市公司中排名上升到第 15 名，在央企上市公司中跃居至第 2 名。

5月15日

- 中国国旅在由全景网联合南开大学中国公司治理研究院投资者关系管理研究中心主办的“全景投资者关系金奖（2019）”评选活动中，荣膺“杰出 IR（投资者关系）企业”奖。

7月19日

- 美兰免税在第十届海南省优秀企业、优秀企业家表彰大会上荣获“第十届海南省优秀企业奖”。



8月

- 中旅免税在上海证券交易所发布的《关于 2019-2020 年度信息披露工作评价结果的通报》中，连续第五年综合考评结果为 A 级（优秀）。

11月20日

- 中旅免税在由证券日报社主办的“2020 数字经济领航者峰会——数字化转型的红利蓝海”上，获得“数字经济领航者奖”。

11月28日

- 中旅免税在由第一财经、财经网等机构联合主办的 2020 中国资本年会上，获得“2020 中国好公司价值 300 强”排行榜第五名。

12月12日

- 中旅免税在由财经杂志、财经网等联合主办的“三亚·财经国际论坛暨致敬中国资本市场 30 年活动”上，荣获“2020 年度最具影响力 30 家上市公司”荣誉。

- 中旅免税在《环球时报》环球旅游周刊 2020 年度评选聚焦中，获得 2020 年“中国文旅扛旗者”创新品牌奖。

## 中国旅游集团酒店控股有限公司 (简称“中旅酒店”)

5月22日

- 杭州维景国际大酒店荣获由杭州市餐饮旅店行业协会颁发的“在抗击新冠肺炎疫情中防疫抗疫公益先进单位”称号。



6月18日

- 泰州维景国际大酒店在“2020 文旅国际峰会暨世界酒店论坛”之“三亚湾财富对话”峰会上荣获第十二届“五洲钻石奖·年度品牌城市商务酒店”。

6月21日

- 中旅酒店在中国旅游饭店业协会主办的“第十八届中国饭店集团化发展论坛”发布活动中，荣获“2020 年度中国饭店集团 60 强”。



9月27日

- 北京维景国际大酒店在 2020 年中国会展（会奖）产业金手指奖年度评选活动中，获得“新世纪 20 周年 20 个最具影响力会议及商务酒店金手指奖”。



10月23日

- 中旅酒店在 2020 易观之星颁奖盛典上，荣获“2020 数字化升级优秀案例”奖项。

10月30日

- 杭州维景国际大酒店在第四届中国酒店服务创新论坛上荣获“2020 中国酒店业品质服务奖”。



- 中旅酒店在中国高端酒店新媒体大奖“酒店尚榜”颁奖典礼上，荣获“2020 年度中国最具社会责任感企业”奖。



## 中国旅游集团金融投资有限公司 (简称“中旅金融”)

1月21日

- 焦作中旅银行荣获由全国银行业理财登记托管中心颁发的“2020 年度银行业理财登记工作优秀银行奖”。

10月20日

- 焦作中旅银行在由中国信息协会指导、主办的“第五届中国客户联络中心行业发展年会”上，荣获“中国客户联络中心奖 (CCCCA) ——年度最佳客户体验创新示范单位”。

10月27日

- 焦作中旅银行在河南银行业保险业助力脱贫攻坚总结大会上，被授予 2020 年河南银行业“扶贫典型范例”称号。



11月27日至28日

- 焦作中旅银行在“2020（第九届）中小银行发展高峰论坛年会暨第三届‘铁马’中小银行评选颁奖典礼”上摘得“铁马——最具业务特色中小银行奖”。



12月18日

- 焦作中旅银行“手机银行 4.0”在中国网络金融联盟举办的 2020 年度银行数字化转型优秀案例征集活动中，荣获“最佳移动银行成长奖”。

- 香港安信获“2020 年度 HKMA/TVB 杰出市场策划大奖”及“银联国际 TOP 发卡交易会员（境外）”。



### 中国旅游集团投资和资产管理有限公司 (简称“中旅资产”)

1月15日 ● 《旅行家》杂志社在由人民日报社指导、《国家人文历史》杂志社等机构主办的2019中国文旅品牌影响力大会上，获得“2019中国文旅社会责任典范”奖项。



10月22日 ● 武汉舵落口物流有限公司管理中心特勤中队在国务院国资委党委召开的“中央企业抗击新冠肺炎疫情表彰大会暨先进事迹报告会”上，荣获“中央企业抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号。



11月21日 ● 《旅行家》杂志社在由中国传媒大学、凤凰网联合主办的“2020博鳌国际旅游奖”评比中，以“文化+扶贫”创新帮扶案例，荣获年度公益大奖。



### 邮轮事业部 (即“中旅邮轮”)

6月16日 ● “南海之梦”号(南海博物馆海上流动博物馆)被三亚市委宣传部正式授牌为“三亚市爱国主义教育基地”。



# 众志扶贫

## 星旅新行动，扶起新梦想

# 责任聚焦

2020年是全面建成小康社会和打赢脱贫攻坚战的收官之年。中国旅游集团结合企业业务特长和扶贫县资源特点，紧紧围绕“教育+产业”一体两翼精准扶贫模式，坚决克服疫情影响，坚持帮扶政策不变、帮扶力度不减、扶贫资金不少、帮扶干部不撤，全力推进扶贫工作。集团定点帮扶的贵州省黎平县，云南省香格里拉市、西盟县、孟连县、德钦县五个贫困点，协助帮扶的四川雷波县、马边县两个贫困县，全部实现脱贫摘帽。

2002年以来，集团投入各类帮扶资金1.2亿元，实施41个旅游扶贫项目，已帮扶6个美丽乡村项目，帮扶建设或输出管理6个景区，设计25条旅游扶贫线路，破解美丽贫困难题，让当地山更绿、水更清、天更蓝、人更富。

集团投入各类帮扶资金 **1.2** 亿元      实施 **41** 个旅游扶贫项目      已帮扶 **6** 个美丽乡村项目

## 精准扶贫 管理先行

其作始也简，其将毕也必巨。在全面建成小康社会的决胜阶段，中国旅游集团全面加强党对脱贫攻坚工作的领导，持续完善扶贫管理工作机制，绷紧弦、不松劲，紧盯问题、直面挑战，确保高质量完成脱贫攻坚工作。

### 落实扶贫责任

集团成立脱贫攻坚工作领导小组，由党委书记、董事长万敏任组长，时任党委副书记、总经理杜江任副组长，经营班子全体成员任领导小组成员，成立集团扶贫办，由集团董事吕友清任主任，下属公司主要领导任扶贫办成员，专人专岗开展工作；签订《中央单位定点扶贫责任书》，制定并下发《2020年中国旅游集团决战决胜脱贫攻坚工作意见》，将各项任务指标逐一分解，与各事业群签订扶贫责任书，加强扶贫责任落实。

### 建强干部队伍

集团推进“扶贫人才库”建设，选派一批政治素质好、综合能力强、发展潜力大、具备开拓精神和创业能力的优秀年轻干部赴贫困边远地区挂职锻炼，对表现优秀的提拔重用；将扶贫干部考核纳入集团整体考核中，加强脱贫攻坚干部培训，增强精准扶贫、精准脱贫能力；加强挂职干部慰问，探访挂职干部家属、发放慰问信和慰问品等，解决后顾之忧。集团先后选派23名干部分别到云南、贵州、四川帮扶点挂职，协助当地党委、政府开展脱贫攻坚工作。

### 加强扶贫督查

集团在2020年决战决胜脱贫攻坚工作会上通报2019年现场监督发现的问题，下发提示函推进整改落实；制定印发《关于2020年集团扶贫工作专项监督的工作安排》，组成三个工作组赴5个定点扶贫县市，对扶贫工作开展情况进行专项检查，推动脱贫攻坚取得实实在在的成效，助力中央纪委国家监委机关定点扶贫县马边、雷波两县巩固脱贫攻坚成果并有效衔接乡村振兴。

## 多措并举 决战深贫

中国旅游集团依托扶贫地区自然资源条件、传统文化内涵，规划特色旅游线路、推出精品旅游产品，以“企地共建”模式创建核心景区，大力培养各层级旅游人才，因地制宜升级当地特色农副产品产业，援助非遗项目，促进贫困地区产业升级、加快美丽乡村建设、帮扶农民脱贫奔小康。

### 产业扶贫 用美丽战胜贫困

集团深入打造旅游扶贫精品工程，盘活扶贫点特色资源，挖掘扶贫点农副产品优势，以特色产业带动当地扶贫工作，拉动当地旅游经济发展，帮助贫困人口实现稳步增收。

#### ● 旅游产业

集团通过旅游产品与线路开发、平台公司建立、企地共建、品牌传播、非遗文化挖掘等方式破解美丽贫困难题。设计“时光之礼”迪庆旅游扶贫线路，在四川马边县和贵州黎平县建设2个美丽乡村项目；在香格里拉市注册成立“中国旅游集团迪庆香格里拉旅游投资发展有限公司”，聚焦香格里拉大环线项目，打造世界级旅游目的地；创新景区“企地共建”模式，加强旅游营销，与村集体、村民建立深度利益联结机制，探索旅游帮扶新路径；与扶贫地区联合举办节庆活动、助力旅游推介会等，加大旅游宣传力度，将旅游资源推向市场；依托扶贫点传统文化内涵，打造“以旅游促文化，以文化促旅游”的双赢发展模式，制作发行《香格里拉返乡人》《普洱此番不言茶》《黎平—古韵侗都》等扶贫特刊，通过展览展示，积极助力地方脱贫。



2020年，集团在北京举办德钦旅游推介会，通过非遗文化展览、传统歌舞表演、农特产品推介等方式，全方位展示德钦丰富多彩的旅游资源、民族文化、气候条件、农特产品等方面情况，吸引北京游客到梅里雪山游览，到德钦投资

### 扶贫之旅：绿水青山带笑颜——中旅风景投身脱贫攻坚

从案头到景区、从景点到全域旅游转型，他们挥洒汗水；从川贵云到北京，走进人民大会堂，他们收获荣誉……中国旅游集团中旅风景（北京）旅游管理有限公司在全国脱贫攻坚总结表彰大会上被党中央、国务院授予“全国脱贫攻坚先进集体”称号。



党的十八大以来，中旅风景响应国家号召，尽锐出战，积极投身到脱贫攻坚的伟大事业中。充分发挥自身业务优势，帮扶四川达州市宣汉县的巴山大峡谷景区，通过驻场运管指导、规划引领、产品打造、线路开发、活动营销、精准扶贫对象、精准产业、精准就业等多路径，促使当地旅游资源优势变为经济优势；将“企地共建”模式复制到集团定点帮扶的黎平县肇兴侗寨，提供综合运营管理服务，优先聘用贫困人员，引导群众生产特色旅游商品，实现大景区带动大就业，大就业助推大扶贫。截至2020年底，巴山大峡谷景区直接带动片区9.1万余名贫困人口、102个贫困村整体脱贫奔小康，辐射带动周边21个乡镇、46万余人增收致富；肇兴侗寨景区带动全县实现旅游综合收入达15.8亿元，直接带动478名贫困户实现脱贫，间接带动全县5,020名贫困人口增收。



巴山大峡谷

同时，中旅风景采取“旅游规划”扶贫，为贫困县在全域旅游、美丽乡村的策划、规划上提供智力支持。2020年，为云南德钦编制德钦县全域旅游示范区重点旅游建设项目策划及飞来寺小镇旅游合作策划方案，推动德钦县从景点旅游向全域旅游转型，助力德钦县打造国际化旅游目的地；为贵州黎平县编制长征国家文化公园（黎平段）核心展示园和集中展示带总体规划及可行性研究报告，积极协助地方政府谋划争取项目资金，为集团战略发展和巩固脱贫成果作出应有贡献。

脱贫摘帽不是终点，而是新生活、新奋斗的起点。中旅风景步履不停，进驻临夏州松鸣岩景区、万兽谷景区、八坊十三巷和大墩峡景区，帮助临夏州打造旅游标杆项目，推动旅游产业升级，持续巩固脱贫成果。



肇兴侗寨

### 特色产业

集团挖掘贫困地区优势产业，在贵州黎平建立“中国旅游集团茶产业扶贫项目基地”，在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，以特色产业助力当地经营发展。



商烟街茶叶“互联网+扶贫”示范县建设实践项目



孟连牛油果产业



尼西黑陶

### ● 文化产业

集团加强非物质文化遗产的保护、传承、开发、利用，打造香格里拉“建塘锅庄体验中心”、德钦“弦子文化传习培训中心”和孟连非物质文化遗产展示中心项目，助力宣传尼西黑陶非物质文化遗产，使扶贫地区的民族文化瑰宝得以有效保护和传承。



建塘锅庄体验中心

### 教育扶贫 用真情孕育成长

集团瞄准扶贫地区教育薄弱领域，推出“希望之星”教育帮扶系列品牌，帮扶建立希望小学、建设“希望之星”电教室、开办“希望之星”自强班等，实施“家庭成长计划”公益项目、“书路计划”等云助学项目，帮助贫困学子从“能上学”“上好学”到“学得好”转变；通过开展扶贫县旅游人才培训、联合开办旅游职业教育，实现“教育赋能”，智志双扶阻断贫困传递。



集团在德钦建设了5间电教室，实现德钦中小学“希望之星”电教室项目全覆盖，改善义务教育薄弱学校基本办学条件



集团在黎平县帮扶建设46间“希望之星”电教室，捐赠2,070台电脑，惠及14,000多名学生，实施“希望之星”成长营、自强班等项目



集团开展“乡村领头雁培育行动”——讲解员培训

### 扶贫之旅：中旅酒店助力贫困地旅游人才培养

中旅酒店帮助舟曲和迪庆的旅游学校、黔东南民族职业技术学院开设酒店管理等专业，保持长期有效的合作关系，安排学生到丽都、维景等酒店实习。实习期间，酒店在工作、生活上给予实习生指导与关怀，准备工作生活用品，组织入职培训，鼓励实习生参加各种活动，帮助实习生快速融入到工作环境中，在工作中累积专业知识，助力成长。



## 消费扶贫 用行动凝聚爱心

集团积极践行消费扶贫责任，利用多平台优势，探索消费扶贫创新举措。通过央企消费扶贫平台、“三区三州”扶贫直播等采购贫困地区农特产品，以实际行动帮助定点扶贫地区解决销售难题；开设扶贫产品专柜，搭建“壹选生活”等电子商务平台，设立线上扶贫专区，把扶贫商品推广工作落到实处；以“互联网+”思维，“直播带货”战疫助农，帮助扶贫县销售农产品，持续巩固脱贫攻坚成果；《旅行家》杂志社在制作发行扶贫特刊的采风路上，寻找各地名特风物，推出孟连咖啡、香格里拉小青柑茶、普洱茶等扶贫产品，2020年联合孟连县自研“旅行家”咖啡，累计销售5,265袋。



集团驻香格里拉挂职干部张剑峰参与直播3小时，帮助销售46万元羊肚菌，切实解决贫困县疫情期间线下销售受阻难题



5月13日，三亚免税店在“星旅云品”扶贫产品店开展首场公益直播，介绍扶贫县的自然条件和风土人情，推荐来自云贵高原地区梅里庄园冰酒、牦牛肉干、香格里拉松茸等特色农副产品



集团采购黎平县滞销西兰花捐赠武汉三家医院，解决2,000多户贫困户增收问题，开创“帮扶单位+电商平台+当地政府+合作社+农民”五方联动消费扶贫新模式

## 扶贫之旅：美兰免税积极参与消费扶贫“春风大行动”

4月27日，美兰免税根据海南省扶贫指挥办、中共海南省委、省总工会、省供销社等部门联合下发的文件指示精神，以爱心订单方式采购了共计两万斤的海南爱心扶贫网扶贫产品，开展“五一”劳动节员工慰问，其中包括陵水火龙果、琼海农家米、乐东蜜瓜等海南本地特色农产品，有效缓解疫情对海南省农产品产销及贫困户稳定脱贫造成的不利影响。



## 扶贫路上“追梦人”，汗水浇灌致富花

不忘初心、不辱使命  
带着母亲开展驻村扶  
贫的第一书记

2018年7月30日，王玮以孟连县景信乡回俄村驻村第一书记的身份，开始了一年零九个月的驻村扶贫生涯。她把党建扶贫双推进当作第一责任，向村民宣讲惠农政策，走访调研掌握贫困点基本情况，推动贫困村基础设施建设，解决回俄村514人的饮水问题，带动村民连片规模种植306亩生态茶叶，帮助贺糯组57户农户增收。王玮的母亲在她的带动下随同“驻村”，为500余村民提供医疗咨询服务及免费义诊。

“

只有静下心来，深入了解村情、民情，才能有的放矢，精准定位，才能帮助群众真正实现脱贫。

——孟连县景信乡回俄村第一书记 王玮

”

### 扶贫之路、全力以赴 脱贫攻坚中旅人

2018年4月，张成奔赴四川凉山彝族自治州雷波县，以扶贫工作组人员的身份开展扶贫工作。将工作下沉一线，精准施策发展产业，改善村民生活条件；投身于马湖景区国家4A景区创建，带动村民发展乡村旅游；推动“书桌行动”，为2,403户贫困学生家庭购置可升降书桌，带着95名学生“走出大山看世界”。

“

我们是中旅的‘子弟兵’，在攻坚战前不辱使命，全力奋进，做到召之即来、来之能战、战之能胜。

——2019年集团扶贫攻坚之星 张成

”



孩子们参观四川博物院并合影留念



雷波驻地小组

### 用心用情真帮扶 助力边疆真脱贫



王文魁与佤族村民在一起

2017年3月，王文魁来到云南省孟连县挂职副县长开展扶贫工作。他走进深度连片的贫困村庄开展建档立卡贫困户遍访，倾听群众最真实的想法；提出“旅游+非遗”的文化旅游扶贫思路，推动孟连非遗展示中心馆内布展项目和永前老寨乡村旅游项目建设；实施“希望之星”系列教育扶贫项目，实现计算机教室全覆盖，受益学生18,310人次。在两年任期届满之际，王文魁提出延期申请，助力孟连脱贫攻坚圆满收官。

“

孟连是我的第二故乡，我想继续挥洒汗水去建设；孟连人民是我的家人，我要用心用情用力去帮扶。

——孟连县扶贫挂职干部 王文魁

”

### 扎根驻点守初心 脱贫路上勇担当



何贵海走访了解民情民意

2017年11月，何贵海成为焦作中旅银行定点帮扶武陟县圪塔店镇秦伊村的驻村第一书记。他深入调研并建立问题台账，解决村民燃眉之急，开展扶贫扶智行动，组织村民进行专业技能培训，引进帮扶资金251万元组织村民实施亮化工程，关心村民生活起居，创新推出“争当脱贫光荣户、文明勤劳奔小康”星级评定活动，激发贫困户脱贫致富的内生动力。



扫码了解更多脱贫路上的感人故事 —— 《当选择来找我》

# 34

## 天行有常 星向高远

奋发·勇担使命 35

创新·追求卓越 40

中旅与 SDGs:



## 奋发·勇担使命

国之所向，中旅所向。中国旅游集团积极落实中央决策部署，重点推动“一带一路”、粤港澳大湾区、海南国际旅游消费中心、长江经济带和长三角以及中西部等重点战略区域深耕，深度参与国家重要发展进程，成为实施“走出去”战略、区域一体化战略的重要力量。

### 推动 粤港澳大湾区布局

中国旅游集团把握粤港澳大湾区建设的重大机遇，制定《参与粤港澳大湾区建设行动方案（2020-2022年）》《做大做强在港业务行动方案（2020-2022年）》，利用集团优势资源着力开发区域旅游综合项目，拓展旅游零售线上业务，以金融手段支持大湾区建设，持续发挥旅游业促进双向开放、民心相通的独特作用。

结合疫情期间出行要求及市场需求，研究推进“旅游+中医药”康养项目，推出温泉康养、医疗体检等湾区旅游产品；配合澳门特区政府“心出发游澳门”活动计划，针对本地居民推出25条本澳精品旅游线路；落地广州天晨项目、深圳大空港项目及香港信德中旅车船整合项目，持续推进香港红磡维景酒店改建项目；完善旅游产业基金、旅游融资租赁和旅游保险经纪业务并投资大湾区基金。



3月，香港中旅国际投资有限公司以信德中旅为平台，整合香港中汽和澳门信德国旅汽车业务，打造粤港澳大湾区拥有跨境水路、陆路运输、包车接驳等业务的综合性交通平台，为旅客提供旅游出行一站式服务

## 响应 “一带一路”倡议

中国旅游集团坚持共商共建共享的原则，倡导开放、绿色的合作理念，以高标准、惠民生、可持续发展为目标，与“一带一路”沿线政府以及企业开展深入交流合作，积极助推“一带一路”建设。与西藏、新疆、云南等地多家企业建立战略合作，陆续投资开发江布拉克、巴州旅游、泸沽湖景区等优质产品；完善中越德天跨境瀑布项目；加速在吴哥窟、西哈努克港等沿线的免税业务布局；推出“一带一路”特色线路 200 余条，并在新加坡、土耳其、罗马尼亚等 10 多个国家建立签证中心；加快推进马尔代夫安巴拉岛度假村项目准备工作；旗下锦绣中华成功进驻丝绸之路雪场及帕米尔景区。



中越德天跨境瀑布项目

## 助力 海南自贸港建设

作为总部迁册海南的首家央企和海南国家级战略排头兵，中国旅游集团贯彻落实《海南自由贸易港建设总体方案》要求，设立海南分公司，进一步扩大投资、促进消费、加快相关配套项目建设，打造海南度假一体化系统服务平台；把国内游的重点市场放在海南，进一步丰富离岛免税商品种类，打造“旅游+免税+服务”的特色业务模式，建设旅游全要素产品体系；加大宣传推广力度，利用抖音、快手等新媒体宣传海南，有效引导境外消费回流，将海南自由贸易港打造成为引领我国新时代对外开放的鲜明旗帜和重要门户。



5月10日，集团联合国资小新利用快手、抖音平台，在三亚国际免税城同步直播“中旅相伴·爱在海南”海南宣传活动，参与人数超过 190 万人



12月30日，中免集团在三亚凤凰国际机场新增设的机场免税店正式开业，为三亚离岛的游客提供更加便捷和舒适的免税购物体验

“

集团将牢牢把握当前海南自由贸易港建设的千载难逢历史机遇，进一步扩大投资、促进消费、加快相关配套项目建设，把国内游的重点市场放在海南。

——中国旅游集团董事长万敏在  
“推进海南全面深化改革开放领导小组全体会议”上的讲话

”

## 融入 西部大开发

中国旅游集团抢抓新时代西部大开发战略机遇，成立西南区域公司统筹西部业务发展，与云南省政府签署《大滇西旅游环线建设合作协议》，与松赞集团等资源方联手协作，集成“大香格里拉”核心资源，通过建设滇藏线、大滇西、新疆天山大环线等旅游目的地，开发高端文旅产品，延伸旅游全产业链，着力打造世界级旅游目的地。



## 推进 京津冀发展

中国旅游集团大力推进京津冀旅游协同发展业务布局，融汇京津冀三地丰富旅游资源，加强项目运营管理标准体系建设，打造一批京津冀标杆旅游项目。在河北运管的黄台山公园、白羊峪长城景区的基础上，落地南石洋大峡谷森林公园项目，并签约天津之眼项目，提升京津冀旅游品牌整体形象。

### 使命之旅：中旅风景落子京郊，京津冀战略布局加速迈进

5月6日，中旅风景进驻北京市南石洋大峡谷森林公园，发挥旅游运营管理经验和资源整合平台优势，挖掘提升旅游潜力和资源价值，实现项目运营系统化、标准化、品牌化及市场国际化的管理模式，开发与保护并重，打造集自然山水、地质遗迹、森林度假、历史文化、科普教育于一体，风光独特、内涵深厚的京郊峡谷综合休闲旅游度假区和北京市地质科普教育基地。在满足消费者观光度假、山林养生、科普旅游以及民俗体验等旅游休闲需求的同时，推动文化自然和谐共融。



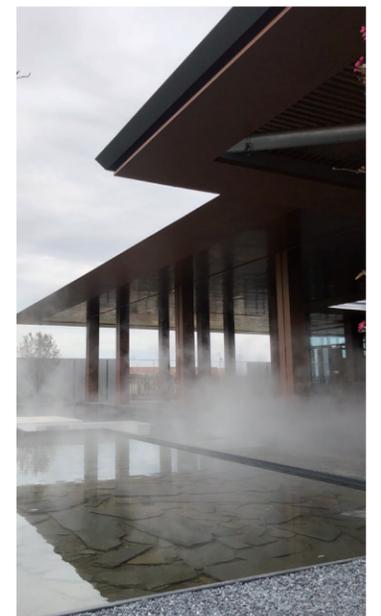
### 使命之旅：锦绣中华签约天津之眼项目，开启京津冀区域旅游新征程

11月5日，深圳锦绣中华发展有限公司与天津市海河建设发展投资有限公司签订“天津之眼”摩天轮景区合作意向书，运用扎实专业的景区运营管理经验，加强与“天津之眼”景区联动营销，通过制度建设、商业创新、服务优化、产品升级、人员培训、安全管理等方面提升，打造高质量旅游服务，为京津冀区域旅游协同发展注入新动能。



## 深耕 长江经济带

长江经济带是我国经济发展的先行区域，是联结南北方的重要纽带。集团将布局长江经济带作为战略发展的重中之重，通过市场化的战略布局，进一步巩固地产业务，在持续完善宁波杭州湾、安吉度假区和长江内河游轮等原有重点旅游项目的基础上，新获取宁波南部新城和苏州太湖新城两个地块开发项目；结合长江经济带丰厚的历史底蕴，打造休闲旅居地，落地中旅投资首个古城类项目宁波慈城项目和杭州湘湖水街文旅商项目，与开元旅业签约入股开元森泊度假村项目，丰富区域产品形态。2020年，集团在长江经济带持有地产和旅游等项目逾20个。



宁波杭州湾文旅小镇售楼处外庭

# 创新·追求卓越

中国旅游集团进一步完善和优化品牌体系，围绕“一个中旅”核心，以“中旅+业态”的形式规整旗下七大子公司，形成中旅旅行、中旅投资、中旅免税、中旅酒店、中旅金融、中旅资产、中旅邮轮七大业务单元，构筑旅游全要素产业生态链，以与时俱进的能力推动全新业态孵化、产品创新迭代和体验模式升级，向具有全球竞争力的世界一流旅游产业集团方向迈进。

## 中旅旅行： 因时应势，顺应旅游消费升级



我们的成绩：

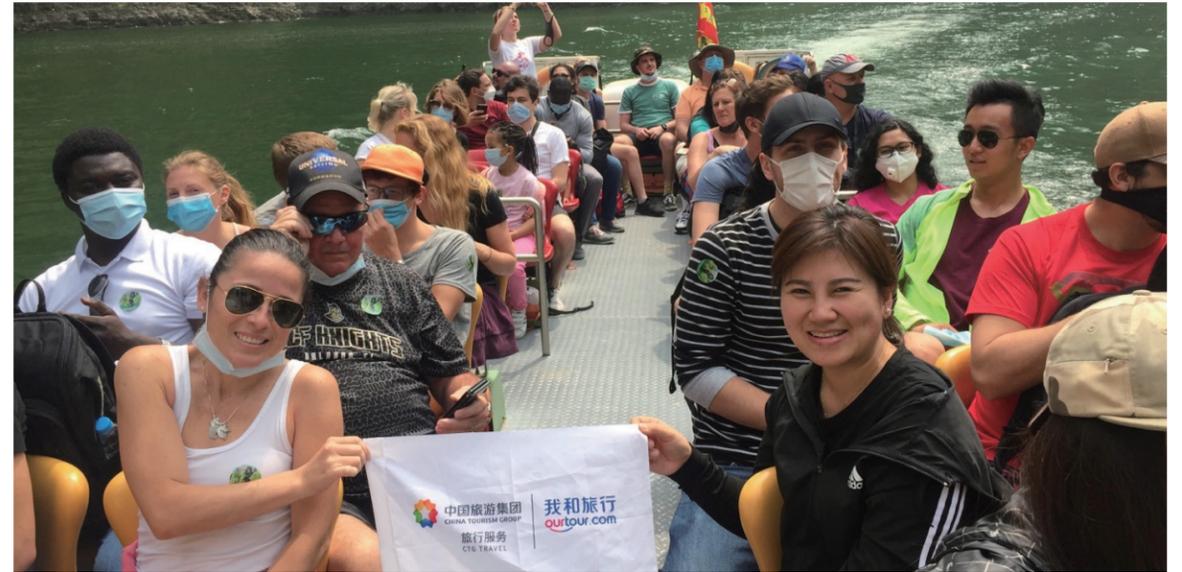


中旅旅行紧紧围绕国家战略，克服疫情和经营困难的影响，贯彻落实中央重大决策，扎实谋划业务转型，着力打造目的地旅游、差旅航票和会展业务、签证和证件、创新业务等五大业务板块及一体化渠道建设，推动旅游业务新势能，把握旅游发展新机遇，迎接旅游领域新挑战。2020年3月中下旬至12月底，国内游在售产品线路4,204条，全国组织接待人数129万，共实现销售额17.7亿元。



### ● 旅行社业务

我们以市场新需求、新热点、旅行新方式为导向，制定2020年国内游行动方案，把握客群特征和细分需求，加大自有产品研发与推广，积极推动新地接体系建设，创立5个中高端业务品牌，助推中高端业务快速、高质量发展，打造专业化、品质化、差异化、有影响力的旅游产品。



开展“在华外国人游中国”项目，组织44个国家2,800余名在华外国人游北京、成都、武汉等地，为在华外国人深度体验和了解中国、开辟入境游业务发展新模式提供行业范本

### 卓越之旅：中旅旅行大力推动“引客入鄂”，号召4万人畅游湖北

中旅旅行将湖北作为国内游重点目的地之一，研发58条精品省内线路，响应湖北省政府号召，大力推动“引客入鄂”项目。9月初，中旅旅行与武汉市文化和旅游局签署《引客入汉合作协议》，以湖北省和武汉文旅局出台的政策为基础，全国联动，做好目的地产品研发、业务拓展和营销推广工作，吸引游客来湖北旅游观光。陆续推出蓝色水上游、绿色生态游、红色教育游、古色人文游、夜色休闲游、在华老外游武汉等一系列特色产品。自8月至12月，先后组织4次万人游湖北活动，“引客入鄂”累计突破20万人次，助力湖北复苏。



武汉东湖举办“山河无恙、与爱同行、扬帆起航、万人游鄂”首航仪式，组织24个航次共1万名游客乘坐豪华游轮领略三峡风光

### ● 差旅航票业务

我们积极推进差旅管理服务专业化，将掌控航空票务资源作为核心竞争力，以运营创新和技术创新作为发展动力，为企业提供全流程、一体化、智能化的差旅解决方案。2020年，我们成为海南省公务员差旅项目的独家合作商，并与东航集团达成差旅业务合作。

### ● 会展业务

我们深度参与2020年中国国际服务贸易交易会、中华人民共和国第一届职业技能大赛等多场国内外高规格会议和赛事，提供创意策划、会务组织、项目执行、宣传推广等综合服务，贡献央企智慧，彰显高品质MICE服务。



12月10日，中旅会展筹备参与由人社部举办的全国第一届职业技能大赛

### ● 签证和证件业务

我们创新拓展国内外签证及证件服务，以打造数字化、全国一体化签证认证服务平台、建设中国旅游集团统一的签证服务品牌为目标，统筹辽宁、上海、广东、四川、湖北几大重点区域，推进中国公民出境签证业务一体化数字化转型，启用在线填表和预约功能，部署生签系统升级，开展认证代办创新业务。严格执行国家“严防输入”政策，开通“绿色通道”为赴华商务包机、留学生和紧急赴华人员提供办签服务。2020年，签证业务成功续约澳大利亚、丹麦等5家签证公司运营权，完成加纳签证中心筹建，5家签证公司申请获增认证、VIP服务项目。

### ● 创新业务

我们加强对各类旅游产品和要素进行开发，在研学旅游、红色旅游、康养旅游等产品类型方面重点发力，不断锻造和升级自身核心竞争力。

#### 红色旅游：

大力开拓全国红色旅游市场，成立红色旅游工作组，联动19家所属企业共同开发红色旅游精品线路，策划完成“中国精神”“学习之路”“重走长征路”“历史印迹”“教育培训”五大主题系列48款产品。2020年，全国红色旅游组接人数突破5万。

#### 研学旅游：

整合集团研学旅游资源，成立研学工作委员会，推进研学旅游工作规范化，自主研发“非遗中国”“人文中国”“营地教育”“奇趣自然”四大主题27条暑期亲子游学产品；积极落实集团研学旅游专项工作要求，推进中旅旅行井冈山研学基地培训、评审等工作。2020年，全国研学旅游组接人数近3.2万。



11月5日，中旅旅行井冈山红培基地被全国研学旅行基地认定委员会评为“全国研学旅行基地（营地）”



青岛海泉湾借助研学培训课堂向广大师生普及海洋温泉知识



12月4日，承办粤港澳青年千人研学交流暨“第七届台湾青年岭南行活动”

### 中旅投资： 以内为主，探索多元发展格局



我们的成绩：

合计拥有、运营景区	5A 景区	景区和酒店全年接待
<b>43</b> 个	<b>12</b> 家	<b>648</b> 万人次
地产业务权益销售额首次	地产业务全年共成功获取	落地
进入克而瑞排行榜 <b>百强</b>	<b>9</b> 地产项目 ( <b>11</b> 个地块)	<b>7</b> 个景区项目

中旅投资落实“六稳六保”任务，适应以内循环为主的双循环新格局，在疫情期间加快推进产品升级改造和转型创新，推动业务高质量发展。开展存量景区及酒店升级改造项目，在恢复营业后推出符合市场需求的新产品；进一步巩固地产业务，获取成都金堂三个地块、宁波南部新城和苏州太湖新城两个地块，获取广州天晨和深圳大空港项目、与开元森泊项目实现合作；开展跨业务协同，利用“中旅商城”平台推出主题产品特惠活动，“五一”期间进行联合促销；探索地产和旅游度假业务融合发展，引入阿那亚、隐庐等度假旅游行业优秀企业，在产品研发、运营和IP打造上破题，向综合性旅游目的地投资和运营商转型。



7月22日，青岛海泉湾承办“风从海上来——2020青岛国际啤酒节”蓝谷会场



国庆期间，杭州城市公司中旅安吉 club med 度假村举行第二季和乐生活节



11月26日，中旅投资文旅商业“浙里正美好”品牌发布会暨签约大会举行，三大文旅商业产品线落地宁波



11月26日，深圳锦绣中华举办“中国华侨国际文化交流基地”揭牌仪式，将充分发挥平台作用和资源优势，弘扬中华民族文化，扩大对外影响力

### 中旅免税： 区域共建，打造全新消费生态



我们的成绩：

免税业务全球行业排名	2020 年全球旅游零售商排行榜	线上业务同比 2019 年增长	市值屡创新高，峰值超过
第 <b>1</b> 名	<b>榜首</b>	<b>8.1</b> 倍	<b>5,500</b> 亿元
市值在央企上市公司中跃居至	市值在沪深上市公司中上升到	在“中国上市公司市值 500 强榜单”中排名	
第 <b>2</b> 名	第 <b>15</b> 名	第 <b>23</b> 名	

中旅免税积极应对疫情影响、危中寻机转变经营策略，大力拓展线上业务，狠抓线下关键市场，稳步开拓海外市场，提升核心能力，支持业务发展。相继开展线上完税销售业务、上线免税预定业务，将cdf会员购平台打造成各门店共同的销售平台，上线运行“丽乐廊旅行购”平台，推动线上业务快速落地；稳步推进海口国际免税城项目建设，为海南补购业务争取到70余个品牌授权；在三亚红树林等地建设开业四家离岛免税体验店，形成“体验店+免税预订+实体店+离岛补购”相贯通的全销售链条；中标8家出境免税店，拓展渠道资源；开展老挝免税、斯里兰卡、柬埔寨机场及鼓浪屿号二期改造等海外拓展项目，积极扩大海外市场，开展免税业务多元化布局。



中旅免税以三亚和海口免税综合体建设为重点，积极打造并推广以免税业务为核心，叠加餐饮、娱乐、文化、体育等体验式消费的旅游零售综合体



1月17日，三亚国际免税城二期正式开业，标志着中免集团在海南的布局趋于全面



7月6日，2020年第二届海南离岛免税购物节暨第二届海南离岛免税抖音挑战赛正式启动，促发消费欲望，重塑游客出游信心



9月29日，中免集团和瑞士高级制表基金会(FHH)联合举办“钟表与奇迹”三亚高级钟表展

## 中旅酒店： 逆势增长，抢抓业务发展机遇



我们的成绩：

实现营业收入	新增有效会员	持有、管理和签约酒店
11.62 亿元	110.75 万人	近 200 家 客房约 5 万间
净增加管理酒店总房间数	在泰国签约	
4,388 间	4 家酒店 储备 10 个项目	实现东南亚业务“0”的突破

中旅酒店面对疫情重创，凝心聚力、迎难而上，创新营销手段、积极拓展业务布局，做到疫情防控与经营发展两手硬，全年工作稳中有序。复工复产关键时期推出客房预售，74天预售74,000间夜，引领行业预售市场；在国内一二线城市重点城市拓展6家酒店，填补布局空白，完成预算的120%，实现逆势增长；上线“中旅酒店数据平台”，推出线上商城，利用集团优势打造“线上品牌+产品营销”闭环。



8月7日，中旅酒店丽都公司举办为期三天的首届夏日缤纷嘉年华活动，吸引三千余人参与

## 中旅金融： 聚焦特色，加强产融协同创新



我们的成绩：

实现营业收入	利润总额	全年累计发放贷款	服务旅游经营者或从业者	香港安信在香港拥有
20.5 亿元	5.1 亿元	约 6.7 亿元	约 918 户	30 间分行

中旅金融围绕旅游金融的战略定位，聚焦旅游特色金融业务，加强与相关兄弟事业群合作，在贯通资金流和客户流上发力，加强业务创新和产融协同，延伸旅游金融服务，助力集团旅游主业发展。协同内外部资源开发并推广复飞贷、中旅银行—海南免税会员购、中信银行—海南免税会员购、随心游4款金融业务产品；创新导流获客模式，加强与海免及集团内外部金融平台合作，增加资金来源；设计中旅特色金融贷款产品，助力旅游行业复工复产、共克时艰。

## 中旅资产： 谋划长远，实现旅游平台使命



我们的成绩：

完成中汽海南子公司设立	新购置 30 台大客车	拥有全资、控股、托管、参股企业 50 家
-------------	-------------	----------------------

中旅资产坚持战略引领，强化目标导向、效益导向，加速打造核心优势，狠抓重点工作落实，积极推动旅游交通业务深入开展，夯实发展基础。推进旅游专列项目，成立旅游专列项目专责小组，深入西藏、青海、新疆、云南等重点区域进行业务调研，与中车、国铁分别达成列车生产制造、中老铁路旅游专列项目合作；全力推进舵落口大市场转型升级，助推武汉城市圈升级发展；推进自驾游业务创新发展，配合集团大香格里拉发展战略，开展自驾游线路产品设计、公路自驾游营地、驿站建设等工作，深入调研甘肃省28个特色资源，初步确定自驾旅游文化节活动等项目，推进自驾游线上平台公司设立；开辟川藏线、云南—东南亚出境线等精品房车旅游线路。



## 中旅邮轮： 立足海洋，编织海上梦幻体验



我们的成绩：



中旅邮轮聚焦扩大内需，研究开发高质量的邮轮产品。“南海之梦”轮设立首个移动的海上博物馆，并获批成为爱国主义基地，“鼓浪屿”号获得首张海南无目的地游经营牌照；完成融合通信项目，打破邮轮“海上孤岛”通讯困局，积极推进智慧邮轮建设；开展线上平台全方位推广，开通星旅远洋官方抖音账号，引进短视频创作的新型推广模式，不断提升产品体验。



6月20日，“南海之梦”轮举办公众开放日，邀请来自全岛的近两百位市民、游客上船免费参观，在海上流动博物馆和海上小集市感受人文历史与文创体验，在星空剧场观赏爱国主义系列电影



4月24日，“鼓浪屿”号完成历时21天的坞修改造，推进船舶免税商场改造升级，维护整修基础设施设备，全方位营造“安全、放心”的邮轮旅游环境



12月9日，开启停航了340天的西沙群岛旅游航线，行程“文旅结合”，包括全富岛、银屿岛观光活动及知识讲座、专业演艺团队表演、渔家民俗体验，并与南海博物馆合作打造海上流动博物馆，宣传南海人文历史和自然资源

# 50

## 地利万物 星海璀璨

战略·合作共赢 51

引领·行业共进 54

中旅与 SDGs:



## 战略·合作共赢

中国旅游集团积极构建业务发展新格局，与政府、企业和高校开展广泛合作，建立战略共享机制，打造沟通交流平台，与合作伙伴携手共建价值生态圈、共赢可持续发展。

### 企业联合

集团高度重视企业之间的合作，在旅行服务、投资运营、区域建设等方面探索多样化合作模式，深化高品质合作层次，拓宽更广阔的合作领域，实现资源共享和优势互补。

●4月11日，中国旅游集团与海航集团在海口举行战略合作签约，深耕海南旅游市场，共同助力自贸港建设

●10月14日，中国旅游集团与东航集团在上海举行战略合作框架协议签约仪式，在票务与航空客运业务、酒店住宿等方面开展全方面战略合作



●12月5日，中国旅游集团与云南省康旅控股集团有限公司在昆明签署战略合作协议，发挥各自优势，在旅游投资和运营、旅游零售、会奖会展等方面开展合作

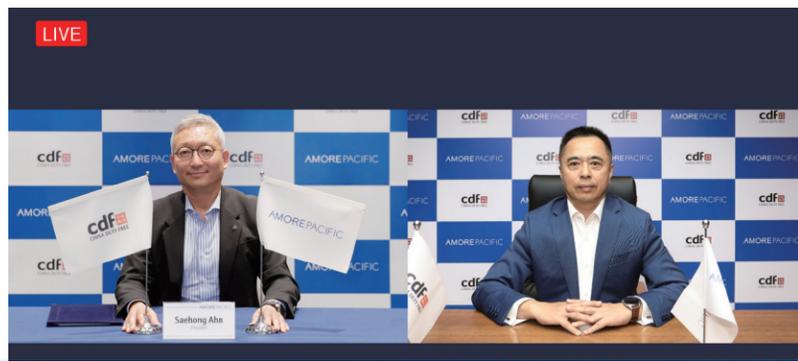


●12月22日，中国旅游集团与山东省港口集团有限公司在青岛举行战略合作框架协议签约仪式，在文旅项目投资、免税业务等方面深入合作，助推胶东经济圈一体化发展

10月2日，中旅旅行与青海龙羊峡艺苑集团在“首届龙羊峡黄河文化音乐嘉年华”开幕式现场就未来进行线路产品和市场推广进行深度合作签约，助推青海旅游产业事业发展



10月13日，中旅中免与爱茉莉太平洋集团达成战略合作，通过资源共享和优势互补，深耕海南旅游零售市场



10月26日，中旅投资与中信产业基金管理有限公司在湖南郴州首届中国山岳旅游（莽山）大会上签署战略合作协议，在景区投资、运营管理、渠道整合等层面展开全面合作



11月26日，中旅投资旗下中旅商管在宁波与浙江湘旅集团签约，成立浙江中旅湘湖商业管理有限公司，共同运营湘湖旅游度假区

12月23日，中旅投资与开元旅业集团有限公司在杭州签署战略合作协议，依托“开元森泊”品牌打造市场标杆产品



## 政企携手

集团不断加强政企协同，共谋发展新篇章。2020年，先后与四川、福建、广东、云南、北京、海南等省市区政府打造全面合作关系，参与当地旅游资源开发、文旅产业融合、创新服务业态等，助力地区经济持续健康协调发展。

6月18日，中国旅游集团与云南省政府签署《大滇西旅游环线建设合作协议》，以共同推进大滇西旅游环线建设为契机，联手培育打造世界级旅游目的地

12月11日，中国旅游集团在2020年央企助力贵州发展大会上，与贵州省政府展开多方面合作，助力贵州建设国际一流山地旅游目的地和国内一流度假康养目的地



9月22日，焦作中旅银行与河南省濮阳市政府签署战略合作框架协议，双方将在互信互利的基础上，谱写银政合作发展新篇章



9月23日，中旅邮轮星旅远洋邮轮与海南省交通运输厅、三亚市人民政府共同签署邮轮产业发展合作协议，进一步推动星旅远洋邮轮在三亚试点实施海上游航线

9月29日，中旅投资与广东省肇庆市政府签署合作框架协议，整合资源、建强平台、扩大合作，助推肇庆全域旅游发展提档升级



# 引领·行业共进

中国旅游集团发挥行业引领作用，助推产研融合，积极参与行业交流，不断加强供应链管理，带动合作伙伴履行社会责任，共促行业健康发展。

## 产研结合

中国旅游集团以集团研究院、党校、大学为纽带，与旅游科研机构、高校、企业开展广泛合作，与行业共享研究成果，为推动行业高质量发展建言献策，发挥智库功能。2020年，推动落实《“一带一路”南线重点国家旅游投资及业务拓展战略》《新发展格局旅游业务发展思考》等重点战略课题；与中国旅游研究院联合主办“2020年中国旅游科学年会暨第三届全国旅游管理博士后学术论坛”；牵头中国旅游研究院、华侨城集团研究院组建专家团队，前往宁夏回族自治区调研考察，完成对宁夏州旅游产业发展的研究报告并开办宁夏州文化和旅游培训班。

## 开放交流

集团积极构建多边合作平台，先后参与第三届进博会、2020中国国际旅交会、2020服贸会等行业重要会议，主办2020年海南旅游采购大会等活动，推动业界沟通交流，扩大品牌影响力。

9月4日至9日

中国旅游集团参加2020年服贸会，通过机器人现场演示及高清视频的展示形式，突出5G技术、人工智能等前沿科技在景区运营管理、酒店服务等旅游全产业链下的场景应用。



9月24日至27日

9月24日至27日，中国旅游集团联合海南省旅游和文化广电体育厅、中国旅行社协会主办“健康游欢乐购”2020年海南旅游采购大会，为国内旅游企业提供采购交流平台，推动海南旅游市场快速复苏及发展。



11月7日

中国旅游集团第三届进口博览会签约仪式在上海举行，加强与境外合作伙伴的合作交流。

11月16日

中国旅游集团以“新中旅”全新品牌亮相2020中国国际旅游交易会，对集团及旗下七大业务单元品牌形象及优质产品、服务进行全方位展示。

## 责任供应

集团不断加强采购管理，制定《采购管理办法》等5项制度，筹备建立集团供应商库，做好集团采购管理对标评估工作，并带动下属企业积极完善供应商管理，规范采购准入机制，落实采购平台建设，带动供应商履责能力与水平提升。



### 中旅旅行

发布《中国旅游集团旅行服务有限公司主营业务供应商管理办法（试行）》，完善管理内容，简化业务操作；协助下属企业建立完善供应商管理制度，自上而下规范行为；积极推进文明旅游制度建设，在供应商协议中加入“禁止提供‘零负团费’及‘不合理低价游’产品”条款。



### 中旅酒店

全面升级拓易云采购管理系统，优化完善供应链管理和商品管理、招投标管理、合同管理等功能模块；持续完善中旅采购交易平台，进一步丰富集采商品和集采供应商，强化供应商竞争机制；加强对自有酒店参与集采的监督检查，重点监督是否存在违规购买非集采商品的行为，强化责任采购。

### 合作之旅：中旅酒店积极推行本地化采购政策

中旅酒店在商品和供应商寻源阶段，注重寻找本地供应商并培养战略合作伙伴，加强供需双方合作，通过公平交易实现双赢。以北京地区酒店为例，肉类、果蔬类、印刷品、办公用品等商品采购，在保证品质的前提下，尽量选择与北京本地的供应商合作，在减少物流成本的同时，带动更多本地人实现创业就业，助力本地经济发展。



# 56

## 人在旅途 星月相伴

服务·品质至臻 57

成长·关怀至诚 62

中旅与 SDGs:



## 服务·品质至臻

中国旅游集团始终把探索最符合国人旅游消费习惯的服务和产品视为己任，以既接轨国际又植根本土的姿态，致力于让自己成长为最懂国人需求、最代表中国特色的国民旅游第一品牌，筑起“首席国民旅游服务商”的发展根基。

### 产品升级

集团不断推进产品内容创新升级，为消费者提供耳目一新的产品和服务，不断提升产品质量，加快新技术与传统旅游业务深度融合，为游客提供高品质游玩体验。

### 持续创新产品：

因地制宜地开发体育旅游、低空飞行旅游等创新体验旅游项目，世界之窗推出重返侏罗纪、全新烟花秀、大型晚会《盛世纪》、3D 投影等，锦绣中华推出“龙号小火车”、中华马战演艺《大漠传奇》等，咸阳海泉湾推出温泉亲子主题房。



游客在河北丰宁雄库鲁体验“萌宠随行”主题旅游活动



“驾道友到”自驾游活动让游客充分感受内蒙古辉腾锡勒草原的自然风光与当地特色文化

### 品质之旅：“故宫以东，一见如故”旅游产品

在疫情常态化背景下，中旅旅行适时调整业务方向，以高品质产品和精细化服务树立市场标杆，推出一系列极具文化内涵，突出深度体验的旅游产品。“故宫以东，一见如故”合作项目产品包括“故宫里的小怪兽”“天坛声学与建筑奇迹”“器晤华夏”“国风匠心景泰蓝体验制作”“游戏京城之寻玉记”等九个产品，涵盖东城区众多文化和旅游资源，既有故宫、天坛、雍和宫和孔庙等名胜古迹，也有国家博物馆、北京珐琅厂等文化地标和“非遗”项目传承地，还有五道营胡同网红打卡地及特色美食餐厅，小而美的产品既顺应了当下亲子家庭的出游需求，又让孩子与家长在互动体验中直观体验深厚的文化历史。

### 推进智慧转型：

充分利用大数据、云计算、虚拟现实、物联网、移动社交和人工智能等数字化手段，推进商旅会展平台、香港云平台、签证平台等系统建设；在景区和酒店应用智能导览、人脸识别、自助业务办理智能语音个性化调控等现代“黑科技”；推广线上看房、线上售楼处、平台直播等新型营销方式；以客流统计、互动大屏、VR看店、电子价签、扫码购等项目为依托推动智慧门店建设。

“

我们希望通过数字化转型工作和加快智慧旅游布局，打造更有黏性的产业链协同，打造更开放的旅游产业生态圈和价值链。

——中国旅游集团董事长 万敏

”

## 优化服务

集团坚持“顾客至上”理念，把服务人民美好旅行生活作为工作的根本点，推动服务保障体系、售后反馈制度建设，打造“人无我有，人有我精”的独家优质服务与产品，全力提升消费者满意度。

### ● 强化品质管理

集团重视各景区、免税店、酒店等旅游场所的服务质量，健全客户服务体系，完善场所设施设备，开展员工服务检查整改及专项培训，整体提升软硬件服务品质，确保客户宾至如归。



### 中旅旅行

加强对从业人员的监督管理，与领队、导游签订《文明旅游一岗双责任状》，切实落实业务工作与文明督导一岗双责，全面强化服务过程中的诚信监督管理。



### 中旅投资

将各景区文明旅游自查整改工作纳入全年工作范畴，开展服务质量文明旅游交叉检查，持续整改景区服务硬件设施和软件服务质量，开展系列服务培训。



德天瀑布景区提供个性化讲解服务，推广弘扬广西边境民族文化



锦绣中华内训师定期开展系列服务质量培训课程

明确客户服务管理原则，建立客户服务制度及服务沟通体系，完善优于国家三包法的服务流程及客户管理机制。三亚店以“顾客需求”为导向，增设婴儿车（轮椅）租借、免费电瓶摆渡车、一对一陪同导购以及每日开店迎宾致礼等个性化服务。



### 中旅免税



室外提供免费摆渡车服务



室内增设饮水机

制定品质管理制度，对酒店日常管理及投诉处理进行严格规范，确保酒店服务品质。开展“四为服务宗旨”和“真情耀客 5M 真情原则”主题培训，提高一线人员服务理念、服务标准和文明诚信服务意识。



### 中旅酒店

#### 品质之旅：中旅酒店全力筹备冬奥会

作为 2022 年冬奥会张家口赛区赛时住宿餐饮服务商，中旅酒店优选专业力量，集合优势资源，将“绿色、共享、开放、廉洁”的办奥理念融入到筹备工作各个环节中，高效完成 17 项餐饮接待方案、15 项住宿接待方案，涵盖转换交接流程、满负荷测试、应急预案等多方面内容，并专项制定节约管控方案，得到了冬奥组委的高度认可。中旅酒店负责管理即将承载赛时服务重任的赛区非注册 VIP 接待中心、奥运村运动员公寓，张家口维景、睿景酒店也将落地，为本届冬奥会提供安全可靠、及时高效的保障服务。



中旅邮轮

“南海之梦”号修订《本土邮轮服务规范手册》，“鼓浪屿”号逐步建立邮轮运营管理服务流程和规范。

6月21日，星旅远洋邮轮携手中海电信攻克邮轮首个“融合通信”项目，解决“鼓浪屿”号邮轮出海后的通信问题，进一步提升邮轮服务品质，缔造一流邮轮体验



● 保障知情权益

集团积极做好产品和服务宣传，保证相关信息有效、无误传达客户；针对各项目收费情况进行准确公示，确保资费透明；适时开展消费知识普及活动，充分保障客户信息知情权。

中旅投资

所属景区、度假区严格按照国家、当地有关价格的政策，在公共服务区域做好价格公示，涉及价格调整的情况均以政府要求做好申请备案、公示等工作，营造收费透明的营商环境。

中旅免税

通过门店服务及销售引导，在向客户宣传推介在售商品情况的同时，普及公司售后服务流程及会员规则机制。

中旅金融

将收费明细公示于各营业网点显著位置，强化对前台办理业务收费服务的事后监督管理工作。2020年，组织厅堂小讲堂、专题情景视频、一对一讲解等活动，开展金融知识普及主题宣传30余次，累计参与员工200余人，受众人数18,000余人。

累计参与员工

200 余人

受众人数

18,000 余人

● 完善售后服务

集团重视售后反馈和客户服务保障，建立完善售后服务流程及客户管理机制，明确各单位客户服务范围和职责，积极应对客户投诉、满足客户需要。中旅投资开通内部服务平台，及时反馈、解决客户问题；中旅免税拓宽顾客投诉渠道，增设话务坐席、客服官方号、服务台意见簿等，解决顾客反映的问题；中旅酒店开通服务专线接收客户投诉，及时了解客户意见建议，回应客户诉求，2020年，客户投诉解决率达100%。



品质之旅：焦作中旅银行切实加强客户投诉处理工作

2020年5月，焦作中旅银行客服受理了一起客户投诉，称在未接到银行书面通知的情况下，银行卡被限制使用。接到投诉后，客服第一时间对接客户开户行某支行，该支行大堂经理与柜员协同开展原因排查，发现该卡被列入人行反洗钱系统名单。大堂经理随即与客户联系，安抚客户情绪并作出充分解释。了解事情原委后，客户携身份证原件赴支行柜台办理银行卡解锁业务，大堂经理对客户普及了相关金融知识，并告知客户频繁资金往来、出借银行卡、忘记或输错密码等均可能带来银行卡锁定等风险。在确认并核实该卡资金交易系客户本人操作后，柜台及时为客户办理了解锁业务，恢复银行卡的正常使用功能，确保客户满意而归。



焦作中旅银行客服日常工作

● 提升客户满意度

集团针对客户积极开展满意度调查工作，充分了解客户需求，根据调查结果有针对性地进行优化改善，加强服务质量把控，充分了解、着力满足客户需求，提升客户满意度。

中旅旅行

根据调查结果联动全国各下属公司，有针对性地改善服务质量，并把客户评价作为产品审核的关键点。

中旅投资

通过与第三方合作，抓取网评信息，从各项指标表现分析满意度情况，每月度发布满意度调研报告，针对问题及时处理。

中旅酒店

自主开发宾客满意度调查系统（GSS），客户通过扫描酒店前台、客房及其他公共区域内张贴的宣传画二维码填写反馈意见。2020年，GSS系统共收集客户反馈10,477份，平均满意度达98.6%。



中旅金融

2020年8月至11月，焦作中旅银行围绕辖内网点的内部环境、自助设备使用体验、服务设施情况、柜台服务质量、网点服务效率等维度，对客户开展问卷调查，总体满意度达99.6%。

## 成长·关怀至诚

中国旅游集团坚持以人为本，保障员工基本权益和身心健康，重视员工切身发展诉求，提供多维度的培训和支持，畅通职业晋升道路，成就员工职业梦想，努力营造昂扬向上的工作氛围，实现企业与员工共同发展。

### 保障基本权益

2020 年  
集团平均从业人数为

**42,982** 人

集团严格执行《劳动法》《劳动合同法》等法律法规和劳动用工的政策要求，坚持平等雇佣、诚实信用原则，依法与员工签订劳动合同，全面保障员工基本权益；推进集团薪酬福利体系建设，修订、优化集团管理干部和总部员工薪酬管理办法，提升薪酬福利管理标准化、规范化水平，依法为员工购买社会保险及住房公积金，落实员工福利；支持工会和职代会等组织建设，推进民主管理，保障员工知情权、参与权和监督权，畅通员工沟通渠道，认真回应员工诉求。2020 年，集团平均从业人数为 42,982 人，劳动合同签订率 100%。

### 助力员工发展

集团始终坚持任人唯贤、以事择人的用人导向，为员工提供良好的成长环境和广阔的发展平台，助力员工实现职业梦想，创造职业价值。

#### 畅通职业发展通道：

完善员工选拔任用机制，明确各部门岗位任职资格和选拔任用标准。形成《三项制度暨人力资源管理体系评估方案》考核体系，大力推进干部能上能下、人员能进能出、薪酬能增能减的“三能”改革等举措，提供公平透明的竞争平台，拓宽晋升空间；建立上下贯通、分层分类的人才管理体系，明确“三支”队伍建设目标及职责分工，大力选拔任用优秀年轻干部，加快构建高质量后备人才梯队。

#### 健全员工培训体系：

加强干部培养体系建设，制定《2020-2022 年中国旅游集团干部教育培训规划》，开展干部培训工作；持续深化和完善人才培养机制，健全培训课程体系，丰富培训师师资力量，举办中青年干部领导力培训班、实训营，定期开展“星旅讲堂”，切实加强高素质人才队伍建设。2020 年，集团员工培训总投入 1,486 万元，完成培训项目 4.1 万个，累计 24 万人次参与，累计培训总时长 173,024 个学时。

2020 年

集团员工培训总投入  
**1,486** 万元

完成培训项目  
**4.1** 万个

累计  
**24** 万人次参与

累计培训总时长  
**173,024** 个学时

#### 成长之旅：中旅加强疫情期间线上培训工作

中国旅游集团研究院应用集团企业微信平台，启动线上培训平台“星旅云学堂”，组织员工在线培训，先后推出“应急领导力”“突发事件舆论引导能力提升”“新经济政策”等学习资源，鼓励和引导员工抗疫同时利用碎片化时间参加学习充电。2月12日，组织开展2020年开春第一期“星旅讲堂”，首次通过线上直播的方式开展培训，邀请集团专家委员会委员主讲《疫情对旅游业的影响及若干发展建议》，近千名员工在线听课、积极互动，培训效果良好。

#### 成长之旅：集团开展2020年中青年干部领导力培训班

10月28日，中国旅游集团在杭州举行2020年中青年干部领导力培训班行动学习汇报会。培训班学员以集团领军后备人才为主，历时三个月，通过理论学习、专题研讨、赴阿里巴巴总部标杆学习、行动学习等多种方式，帮助个人提升素质能力与领导力水平，让中青年干部学有所得、研有所获。



## 关爱员工生活

集团心系员工，日常关注职业健康安全，定期组织员工健康体检，保障员工身心健康；积极组建团队活动，将关爱落在平时、落到实处，增强员工获得感与幸福感，帮助员工实现工作与生活的平衡。

### ● 重视职业健康

集团高度重视员工职业健康、加强职业健康管理，建立完善职业病危害防治管理机制，开展形式多样的职业安全健康宣传教育、专题培训和康体活动，提升员工的职业病防治意识。

### 中旅投资

建立职业危害防治工作领导小组，实行系统化管理，建立职业病防治管理制度和防御措施；利用宣传栏、培训学习、电子视频、微信群等形式宣传职业病防治知识。2020年，开展职业病防治宣传周活动，组织《职业病防治法》知识线上问答活动，参与员工共计 5,070 人。

### 中旅免税

通过宣传资料和线上咨询，普及劳动者职业健康权益、职业病诊断鉴定等知识，推动职业健康进企业、进门店；编制下发培训视频、课件，开展专题培训；结合安全检查对职业病防护设施、防治措施进行专项检查，将问题隐患按照“五落实”原则全部整改闭合。

### 中旅金融

疫情期间，在线上学习平台“中旅课堂”设置“防疫专栏”，上传 15 门课程，帮助员工疏导心理压力、指引员工做好健康防护；开展职业病防治线上直播培训，帮助员工树立身心健康意识。2020年，共组织心理疏导活动 20 场，累计 500 余人次参加活动。

### ● 关怀特殊员工

集团重视员工关怀，定期组织看望慰问离退休员工，关心家庭困难员工，定期开展捐款活动，年度困难员工帮扶投入超过 23.61 万元。疫情期间共筹集善款 177.44 万元，用于慰问患新冠肺炎员工和家属，给予员工归属感。



10月21日，中旅酒店领导看望慰问抗美援朝老兵、丽都公司退休职工，送上中国人民志愿军抗美援朝出国作战 70 周年纪念章

### ● 维护工作生活平衡

集团积极开展丰富多彩的活动，营造健康舒心的工作氛围；各地共同庆祝公司日，提升员工幸福感，增强企业凝聚力。



4月13日，中国旅游集团举办形式多样的活动，庆祝第十个“公司日”



12月31日，焦作中旅银行举办 2021 年迎新年群众长跑健身活动

## 落实安全生产

安全生产是企业的安身之基、立命之本。集团上下牢固树立“红线意识”和安全生产发展理念，建立健全安全生产责任体系，加大安全生产投入，推进安全生产技术创新，积极落实隐患排查治理，提升应急保障能力。2020年，实现生产安全责任事故“零”的目标，保持良好的安全生产态势，确保员工的安全和健康。

### ● 健全长效机制

集团修订《安全生产监督管理办法》，编制印发《集团安全生产专项整治三年行动计划实施方案》，将安全生产责任与年度综合绩效考核紧密挂钩，实行安全生产一票否决制，有效落实“一岗双责、党政同责、失职追责”的安全生产责任，积极推进安全生产三年专项整治行动和隐患排查治理，推动安全生产长效机制建设。



9月27日，集团总经理助理陈荣到丽都维景酒店和丽都皇冠假日酒店进行国庆节前安全生产检查

### ● 加大技术投入

集团加大安全生产投入和安全生产技术应用，采用人脸识别、云端监测、无人机巡场等高科技手段，满足游客对于人身、交通、食品、施工安全等方面的要求，全面提升安全保障水平。

#### 中旅投资



应用科技创新安全管理，加大安全生产投入，增设门禁系统、监控系统等技防措施，物业公司使用四格信息化管理系统，安全管理人员利用手机开展二维码数字巡更及消防设施检查，实时监控各项目的安全巡检情况。

### ● 加强安全宣教

集团持续加强安全生产警示教育和培训工作，积极开展消防、防汛、防盗、防恐及防暴等应急演练，提升全员应对各类突发事件的能力，筑牢安全意识防线。

#### 中旅投资



集中开展“落实安全主体责任”专题培训，对《港中投安全生产监督管理办法》《生产安全事故应急预案》进行宣贯培训，开展“企业安全管理要点和安全主体责任剖析”等线上专题培训，共320余人次参与。

#### 中旅免税



积极开展安全教育培训工作，切实提高全员的安全生产意识和应急能力。响应“119消防宣传月”，邀请北京防火中心的专家开展以“关注消防、生命至上”为主题的培训，共200余人次参加培训。

#### 中旅酒店



“安全生产月”活动期间，围绕复工复产、疫情防控、安全生产制度、安全生产案例、岗位安全操作、应急处置流程等内容，通过课堂讲座、集体观影等多种渠道积极开展安全生产教育培训工作。共开展各类培训讲座231场，参训人员6,470人次，总培训时长近700小时。

中旅酒店共开展各类安全培训讲座

**231** 场

参训人员

**6,470** 人次

总培训时长近

**700** 小时



6月，珠海海泉湾举办“消除事故隐患，筑牢安全防线”2020年度安全生产知识竞赛活动



7月8日，扬州京华维景酒店举办消防演习

68

# 和衷共济 星光送暖

环保·碧水蓝天 69  
公益·爱心奉献 73

中旅与 SDGs:



## 环保·碧水蓝天

中国旅游集团牢固树立绿色发展、生态优先理念，以《集团节能减排监督管理暂行办法》为依据，履行环保职责，切实落实好“碧水蓝天、节能增效”及“绿色低碳”的日常能源节约与环境保护管理工作，守护绿水青山，共建美丽中国。

### 稳固治理体系

集团带领下属企业建立能源节约与环保组织机构及制度体系，完善绿色管理，制定具体管治方案，严格落实生态环保责任。



#### 中旅投资

下属咸阳海泉湾深化制度体系，制定小卡片执行制，加强管理力度；沙坡头景区成立能源节约与环境保护工作领导小组，形成上下联动、全域覆盖、长效治理的工作体系。



#### 中旅酒店

健全节能降耗工作机构，编制《2020年节能减排工作计划》，制定关于节能减排的年度 KPI，坚持执行节能例会制度，每月进行能源消耗分析，确保职责落实到位。



#### 中旅资产

按照“行为节能、管理节能、技术节能”三项并重的原则，坚持落实节能环保工作要求，督促各业务线完善节能环保相关制度体系，强化责任意识，构建绿色低碳循环发展产业体系。

### 落实节能降耗

集团积极响应国家节能减排工作号召，贯彻节能减排与绿色低碳理念，加大环保宣传，践行绿色运营、绿色办公，利用信息化、智能化手段落实节能减排目标。2020年，集团办公场所节约用水量超 17.7 万吨；开展环保培训超 243 小时，覆盖超 6,919 人次。



#### 中旅旅行

注重环保宣教，践行绿色办公，举办“节约粮食、反对浪费”等活动，开展小革新、小发明、小改造、小设计、小建议等“五小”创新活动，推动节能减排，树立环保意识。

**中旅投资** 贯彻落实节能降耗，各景区充分利用湖水和雨水冲洗道路、浇灌植物；下属珠海海泉湾做好蒸汽凝结水持续回收，节省柴油消耗；沙坡头景区加强日常用电用水管理，杜绝“跑、冒、漏、滴”情况；中汽公司对车辆进行“定期检查、强制维护、视情修理”，降低机件磨损，推动节能降耗。

**中旅免税** 成立绿色商场创建评价领导小组和工作小组，推进宣教培训和对标整改；组织开展“照明节能”相关培训，提高节能标识投入，倡导绿色理念；加强能耗监测，开展能耗分析、成本核算和节能诊断；采取垃圾分类，减少后期环境污染；扩大人员检查范围，杜绝资源浪费；增加投入时控设备、铺设绿化浇灌管道，减少资源消耗。

**中旅酒店** 以开源节流、节能减排、循环利用、环境保护为核心，重视实践创新，利用数字化、智能化技术，实现用能管理规范化和透明化；更换、改造酒店基础设施，提高资源使用效率，减少污染物排放。2020年，碳排放总量为1.94万吨标煤，同比降幅7.64%；电力用量7,032.07万千瓦时，同比降幅15.53%；燃油用量84.04吨，同比降幅36.28%；办公节约用纸量4.32吨，同比降幅30.4%。

**环保之旅：物联网智慧能耗管理系统，为节能降耗发挥绿色能量**

重庆丽苑维景国际大酒店利用物联网智慧能耗管理系统技术，实现酒店用能数据图表可视化，实时监测设备使用量，动态监测安全隐患并及时预警；制定高效低耗管理方案，通过在线巡检实现智能管理，实时提取水电气使用数据，实现维修信息数据化；供配电室低压侧具有自动预警功能，开关超负荷时第一时间通知负责人。2020年8月至10月，酒店用能高峰期能源费同比减少10.62万元，降幅超20%；10月当月，能耗比达到历史最低水平3.75%，低于8%的行业标准水平。



**中旅资产** 物业业务深挖节电、节水潜力，加强能源管理控制，在日常维保中认真编制招标技术要求，贯彻落实北京市垃圾分类工作要求，制定《垃圾分类管理制度》，与客户签订《垃圾分类承诺书》，强化垃圾分类宣传；旅游客运业务坚持绿色发展，淘汰处置高耗能车辆，积极推动国三排放、老旧车辆的处置更新，购入新能源旅游客车；商贸业务遵循绿色建筑要求，积极落实文明施工，在项目规划设计过程中执行节能标准，市场管理方面严格执行绿色采购。

**中旅邮轮** 船舶使用符合国家标准的180#船用燃料油，严格执行相关的环保要求，做好加装燃油数量检查与质量审核；选择经济航速航行，合理设计航线少走弯路，减少船舶油耗；加强日常机电设备维修保养力度；停航期间减少无人员工作区空调供给和照明；严格执行船舶垃圾管理规定，保护海洋环境。

**促进生态保护**

集团坚持旅游资源开发与生态保护并重，始终将环境效益置于首位，守护所属旅游景区生态环境，保护生物多样性。景区在规划、设计、运营阶段，严格按照国家、地方主管部门的环保要求对旅游环境容量和承载力进行科学测算，落实生态保护管控措施。

**沙坡头景区** 严格按照“绿盾行动”“黄河生态治理”及相关环保要求，对原属于国家级自然保护区的经营设施进行迁移，沙漠区游乐项目均分布在自然保护区核心区以外，禁止游客进入；景区的黄河区沿岸扎设围栏，派专人守护，确保自然植被和黄河不受人为破坏、污染；游客进入景区时通道采用双向对流循环模式，减少游客分布密度。

**推动绿色信贷**

集团下属中旅金融，积极将绿色发展理念融入金融业务，推进绿色信贷，以符合环境保护、污染治理、节能减排和生态保护要求作为信贷决策的重要标准，建立绿色信贷审查审批“绿色”通道，支持环境友好型产业发展。截至2020年底，支持各项节能环保项目及服务贷款1.36亿元，年化学需氧量减排1,917.54吨、年氨氮减排量293.06吨。

截至2020年底

支持各项节能环保项目及服务贷款

1.36 亿元

年化学需氧量减排

1,917.54 吨

年氨氮减排量

293.06 吨

## 助力环保公益

集团重视并持续开展环保公益活动，通过组织员工参与形式多样的公益实践，让绿色环保的理念深入人心，倡导社会携手保护环境，共同建设绿色家园。



9月5日，海南免税海口店党支部积极参与“环保禁塑 党员在一线”学雷锋志愿服务



11月8日，三亚免税第五党支部参加“繁星齐守护清洁母亲河”三亚河道垃圾清理公益活动

## 公益·爱心奉献

中国旅游集团积极担当央企社会责任，疫情当前肩负重任，多措并举支援疫情防控阻击战，与社会各界齐心协力、共克时艰；热心参与公益活动，以自身发展回馈人民，带动社区文化建设，为营造和谐社会贡献力量。

### 心系抗疫责任

初心如磐，使命在肩。面对突如其来的新冠疫情，中国旅游集团展现“一方有难，八方支援”的风范，将疫情防控与复工复产工作部署落到实处，捐资赠物、关爱民生，切实履行旅游央企与社会大众同舟共济的责任担当。

#### ● 严防严控稳疫情

集团坚决贯彻落实国务院联防联控机制要求，第一时间成立应对新冠肺炎疫情领导小组和工作小组，压实疫情防控责任，落实各项防控措施，确保防控工作稳步推进。

#### 健全机制积极应对：

召开专题会议，下发《中国旅游集团关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》《关于做好集团员工新型冠状病毒感染的肺炎防控的通知》，号召下属公司成立防控疫情应急工作小组，及时启动应急预案。

#### 全面落实严守防线：

各单位按照“谁管理，谁负责”的原则，做好管辖领域疫情防控工作。确保防疫安全管理及物资保障，加强公共区域环境卫生消杀，做好人员疫情信息监测；宣讲属地防疫政策、提供疫情防控指南，普及“传播性”防治知识，增强客户、员工的自我防护意识；建立信息收集上报机制，主动对接当地卫健委等部门建立联动机制；暂停旅游业务，关闭景区、酒店、旅游零售店等经营场所，妥善处理售后服务，协调落实退改政策；加强值班值守，实行24小时值班，确保节假日疫情防控工作正常开展。



中免海口店组织开展疫情防控模拟演练



集团在港分发1.5万册《新型冠状病毒肺炎防护读本》和7.5万张防护宣传单，帮助市民正确认识疫情，积极采取防护措施

抗疫之旅：星旅远洋邮轮全力抗疫，做到“零疑似零疫情”

疫情面前，星旅远洋邮轮第一时间迅速响应。1月21日，“鼓浪屿”号启动应急防疫机制，成立船岸新型冠状病毒疫情防控工作小组，编制《星旅邮轮新型冠状病毒疫情防控应急预案》，建立与码头、海关等单位的应急联系机制；及时发布航次取消通知，推出并落实游客退改保障措施，妥善安置处理疫区游客；积极采取防疫措施，全面升级船上卫生安全，各区域采取消杀措施，以实际行动保障游客、员工健康权益，实现“零疑似零疫情”。



复工复产续发展

集团扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务，坚持疫情防控和复工复产、生产自救“两手抓、两手硬”，对内提振员工士气，对外顺应市场变化，坚持在常态化疫情中再续发展，为消费者重建欢乐。

制度引领助发展

发出《关于切实加强疫情科学防控，稳步有序做好企业复工复产的通知》，聚焦“重点地区、领域、环节和工作”精准有序科学开展复工复产。

旅游“报国”有规范

中旅旅行联合美团点评等企业发布跟团游行业首个防疫安全倡议《跟团游防疫自律公约》，中旅景区联合50多个景点发布十大公约，提出细致化防疫安全指导。

对症下药促生机

各事业群结合企业实际情况和行业发展现状，开展稳岗培训，积极争取稳岗补贴；拓展营销渠道，采用跨界销售、线上销售等方式止损增收，恢复生产经营。

张家界武陵之源	深圳锦绣中华-民俗村	珠海海泉湾
海南热带海洋岛	成都锦城湖	宁夏海宝塔
成都锦城湖	广西桂林漓江百里画廊	广西花山岩画景区
浙江Club Med Joyview悦麓度假村	宁夏中卫沙坡头景区	宁夏镇北堡
宁夏镇北堡	四川泸州老窖景区	江西庐山香林寺景区
北京天坛公园	长沙世界之窗	长沙月亮湾景区
泰山天齐庙	泰山玉皇顶	广西百色龙滩水电枢纽景区
浙江湖州南浔古镇	浙江嘉兴南湖景区	杭州开元森泊度假乐园
福建泉州开元寺	湖北武当山	湖北武当山
北京门头沟永定河大峡谷	哈尔滨太阳岛景区	贵州黔东南州侗寨景区
四川巴山大峡谷	内蒙古鄂尔多斯	陕西汉中九里关景区
海南陵水南湾猴岛	新疆江布拉克景区	青海塔尔寺
新疆吐鲁番火焰山	山东青岛北平园	陕西华山景区
天津之滨津湾	湖南韶山	贵州西江千户苗寨
福建武夷山	四川峨边彝族自治县	四川峨边彝族自治县
甘肃敦煌莫高窟	中旅伊亚(浙江)国际旅行社	甘肃敦煌莫高窟
四川峨边彝族自治县	深圳欢乐谷	贵州黔东南州西江千户苗寨
山东日照开山园	甘肃敦煌莫高窟	

中旅景区联合50+园发布十大公约，为游客出行保驾护航



中旅投资物业公司保障服务企业安全、安心复工复产



2月10日，集团深圳地区通勤班车开通试运行，初期设4条线路41个站点，保障员工就近乘车，安全复工

捐资捐物传爱心

疫情爆发后，集团第一时间号召下属企业同各级部门，捐资赠物传递爱心，积极采购海外防疫物资，驰援一线，共渡难关。

集团通过国资委捐赠现金

2,000 万元

通过武汉舵落口物流公司捐赠现金

400 万元

累计捐赠金额近

3,000 万元

集团通过国资委捐赠现金2,000万元，通过武汉舵落口物流公司捐赠现金400万元，并向湖北省等疫情严重地区捐赠防疫物资，累计捐赠金额近3,000万元。

集团积极统筹党费用于抗击疫情，协调各级党组织下拨党费309.21万元，用于购买疫情防控药品物资，慰问防控一线基层党员、干部1,800余人，补助因患新冠肺炎而遇到生活困难的党员、群众10人；组织全体员工筹集善款177.44万元，用于慰问患新冠肺炎和抗疫一线的员工及家属。

中旅旅行发挥境外门店和导游领队的优势，协助相关单位从海外采购防疫物资约85万件。

中旅投资武汉舵落口公司驰援火神山、雷神山以及方舱医院建设，累计供应9万方生态板、6万方石膏板、5万方木板、8,000件五金配件等建设急需物资。



中旅旅行境外签证中心积极采购和运送防疫物资

● 疫不容辞渡难关

集团各单位结合自身业务特点，尽职尽责保障入境游客与工作人员安全，相继出台多种利民利群举措，帮助中小企业和社会各界纾困解忧，为撤下一线的医护人员提供休养服务，做好疫情后援工作，携手共渡疫情难关。

利用资源助力隔离保障：

下属龙佑赤壁景区酒店、深圳世界之窗城市客栈、珠海海泉湾海王星酒店等 15 家酒店提供 546 间客房及一处码头，为当地政府提供集中隔离医学观察点，并做好服务和保障工作，共提供隔离保障服务 2.8 万人次。

下属酒店  
共提供隔离保障服务

2.8 万人次

抗疫之旅：隔离病毒隔不开爱，龙佑赤壁成为临时医学观察点

1月24日，湖北省龙佑赤壁度假区被安排作为疫情集中隔离医学观察点，公司快速成立服务保障小组，部署工作方案，稳定物资供给，提前完成设备排查检修，2天时间完成基础设备布置并顺利验收投入使用。防疫服务期间，度假区全体值守人员坚定信心、攻坚克难，完成隔离观察对象 204 人、留观患者 187 人，保障指挥部、医护、安保等常驻人员约 40 人的日常生活，做到值守人员和待岗员工无一人感染，被列为赤壁市集中隔离医学观察点示范点。

金融举措舒缓经济压力：

焦作中旅银行全面开通金融服务绿色通道，为政府机构、防疫相关企事业单位提供紧急取现、资金划转等应急金融服务，开通绿色审批放款通道，全力做好疫情防控相关融资授信服务；出台八项金融专属优惠、九项业务举措支持小微客户，加速审批抗疫信贷，推出供应链抗疫应急贷款；为疫情防控一线人员及家属推出专属理财产品“豫见—安享（战‘疫’英雄专属）”。

抗疫之旅：一封来自战“疫”前线的感谢信

2月24日，焦作中旅银行收到来自开封市陇海医院的感谢信，信中陇海医院对疫情期间银行提供 350 万元“救急”贷款表示感谢。医院作为新冠疫情定点收治留观医院，急需资金购买防疫物资。焦作中旅银行按照复工政策要求，迅速采取行动，采用电子化线上办公方式，短时间内完成线上审批及放款工作，为医院防疫工作提供坚实支撑，充分展现了央企担当与“中旅效率”。



暖心服务援港医疗队伍：

面对 7 月初以来香港严峻的疫情防控形势，集团统筹安排九龙维景酒店负责国家援港医疗支持队在港工作期间的接待及后勤服务。参照内地酒店疫情期间接待经验，九龙维景酒店进行周密准备，提供全方位暖心服务，保障国家援港医疗支持队圆满完成 178.3 万例新冠病毒核酸检测，充分诠释香港同胞与祖国内地人民同气连枝、血浓于水的骨肉亲情。



九龙维景酒店欢迎内地核酸检测支援队

落实政策减缓租户压力：

中旅资产积极开展租金减免，全年累计为中小微企业、商户、汽车司机减免 6,968 万元；香港中国旅行社联合 20 多家旅行社组成“香港旅行社解困大联盟”，发起“救旅业 保就业争取租金减免”行动，共减免租金 2 亿元；中旅免税积极鼓励、支持租赁商户复工复产，实行租金、物业费减免政策，减轻商户负担，保障商家平稳度过短期营业困难。

中旅资产全年累计为中小微企业、商户、汽车司机减免租金

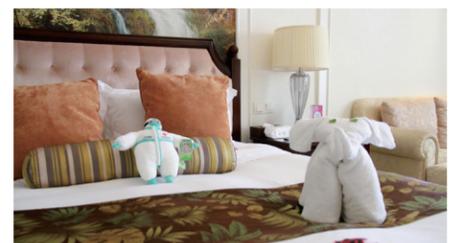
6,968 万元

感恩礼遇一线医护人员：

针对一线抗疫医护人员，提供暖心接待服务和抗疫感恩旅游活动，以助医护人员进行休整放松。中旅酒店推出“白衣天使暖心计划”提升医护人员礼遇，加入“医路同行”致敬最美逆行者公益活动，旗下酒店共计捐赠 340 间夜为医护人员提供住宿服务。



3月18日，广西南宁荔园维景国际大酒店迎接广西支援湖北医疗队首批返桂的 153 名医务人员



3月26日，青岛海泉湾度假区迎接 269 名援鄂返青“白衣天使”分批入住



3月27日，中旅江苏公司在扬州启动“致敬英雄，畅游瘦西湖”感恩公益行活动

### 心怀公益使命

乐善有恒，大爱无疆。中国旅游集团秉承“传播公益、服务大众、回馈社会”的理念，充分利用“港中旅慈善基金会”平台，加强各类慈善募捐、社会公益的发起和参与力度，积极开展扶危济困、帮扶弱势群体、助学扶智等爱心公益活动，树立集团慈善事业品牌；弘扬社区特色文化，参与建设和谐社区。

#### ● 开展公益活动

集团遵循奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，用实际行动践行“全心全意为人民服务”宗旨，持续开展各类主题公益活动，帮扶孤寡老人、少年儿童等群体，关心爱岗敬业的城市服务者，助力海外社区公益事业，携手共创美好未来。

### 帮扶弱势群体：

积极参与形式多样的公益志愿活动，慰问、捐助孤寡老人、贫困家庭等弱势群体，用爱心回馈社会，让社会增添温暖。



集团组织员工参加香港公益金 2020“港岛·九龙区百万行”活动，捐款用于帮扶香港贫困弱势群体



中免国际员工参与“扶助贫困老人迎新年”公益活动，清洁整理老人房间



美兰免税党支部组织开展“走进社区、情暖夕阳”志愿活动



焦作中旅银行参与“焦作有爱、金秋助学、圆梦行动、春蕾计划精准扶贫资助困难家庭大学生 2020 在行动”

### 助力儿童成长：

积极开展爱心助学工作，关注儿童身心健康，开阔儿童视野，为教育事业发展添砖加瓦。



国旅海口党支部开展“金秋助学，圆梦行动”党建联创爱心助学活动

### 关心城市服务者：

集团针对户外工作者开展物品捐赠、公益捐助等活动，为辛勤工作的劳动者送去关爱和温暖。



3月9日至11日，中旅旅行发起“传递幸福·感恩有礼”公益活动，搭建“爱心补给站”，号召员工捐赠防疫用品、食品、应急用品等物品，免费提供给物业安保人员、环卫工人、快递员、外卖配送员等城市服务者



12月24日，焦作中旅银行连续第六年举办“梦想早点到”公益捐助活动，筹措资金购买早餐，免费赠送给坚守一线的户外工作者以及奋战前线的医务工作者，活动共筹得善款13万余元，其中银行捐赠10万元

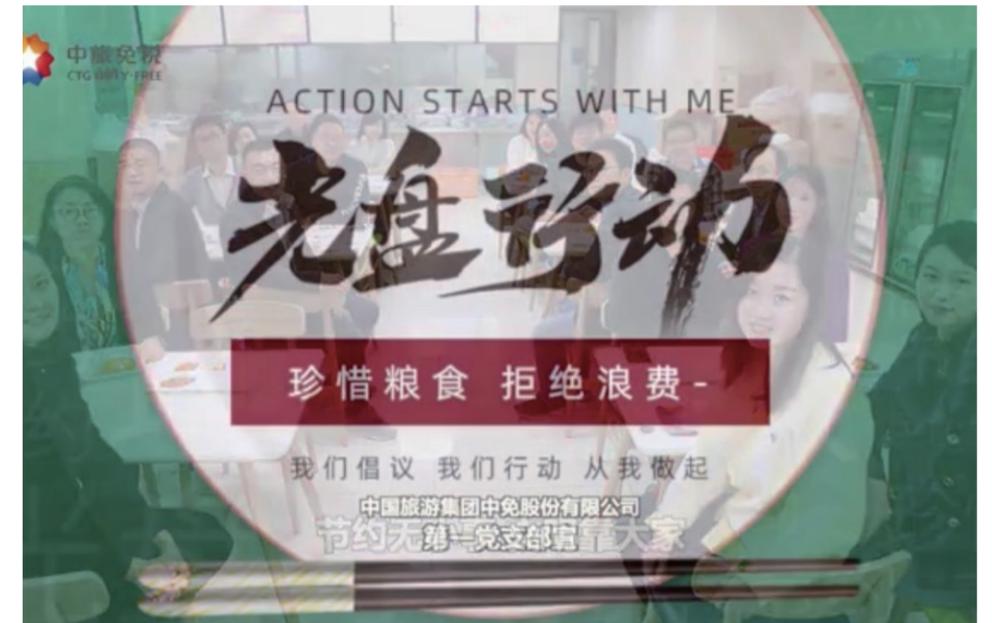
公益之旅：柬中免积极践行海外社会责任，彰显央企风采

中国免税品集团（柬埔寨）有限公司团队人员坚持“本土化”，为当地创造 500 多个就业岗位。创立以来始终坚持公益事业，捐助、帮扶当地儿童医院、公立中学和福利院。2020 年疫情期间，参与成立抗疫基金，与中国防疫专家组沟通交流，明确防疫防控方向，助力当地抗疫防疫工作开展。6 月 3 日，柬中免前往福利院开展“送温暖”活动捐资捐物；6 月 26 日，牵手国宏米业及 Tinhtinh 商城，为福利院送去大米、果蔬和食物，让孩子们感受到社会的关爱。



参与社区建设

集团积极参与社区建设，传播文明生活理念，助力民俗文化推广，强化社区文化建设，丰富居民生活，以“共建、共治、共享”构建社区共同体。



中免集团第一党支部拍摄制作“光盘行动，从我做起”节约粮食公益宣传片



青岛海泉湾“我和我的海泉湾”第四届社区文化艺术节开幕，助力增强邻里关系，打造独有社区文化

# 责任管理

## 责任治理



中国旅游集团积极响应党中央号召，适应新时代要求，进一步做深、做实社会责任工作，履行好社会责任，为创造美好生活不懈努力。

集团加强党对社会责任工作的领导，进一步健全集团社会责任组织体系，加强社会责任制度建设和培训，提高社会责任意识，自觉将社会责任理念融入集团及各业务单位的重要决策中，融入生产经营中，逐渐形成统筹有序、上下联动、整体推进、广泛参与的社会责任工作新格局。

## 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利益相关方的影响和对公司自身可持续发展的重要性，识别关注度高的实质性议题。

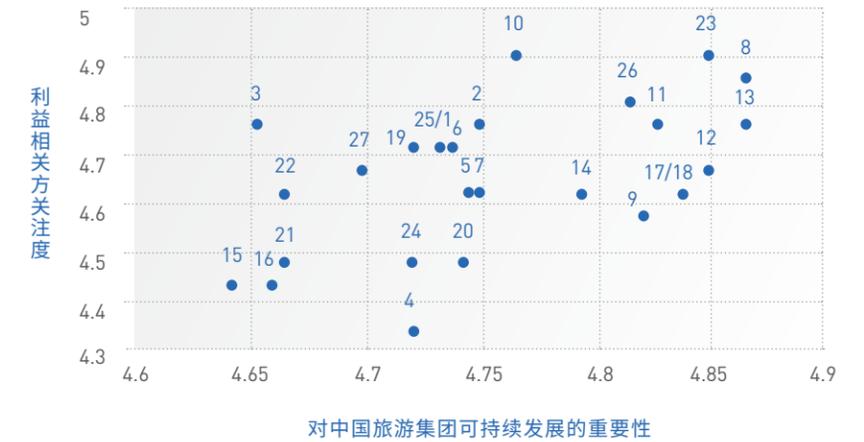
### 第一步：识别阶段

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 27 项。

议题分类	责任管理	经济责任	客户责任	员工责任	公共责任	环境责任
社会责任议题	1. 责任治理	4. 实现业绩增长	8. 提供优质服务	12. 维护员工权益	18. 响应国家战略	24. 加强节能减排
	2. 责任能力提升	5. 探索业务创新	9. 创新旅游产品	13. 优化薪酬福利	19. 打造责任供应链	25. 倡导低碳旅游
	3. 利益相关方沟通	6. 落实诚信合规	10. 保护客户权益	14. 促进员工发展	20. 促进行业发展	26. 保护景区生态
		7. 强化党风廉政	11. 优化客户体验	15. 帮扶困难员工	21. 参与脱贫攻坚	27. 践行环保公益
			16. 工作生活平衡	17. 保障安全生产	22. 带动当地就业	
					23. 支持新冠疫情防控	

### 第二步：议题分析

针对 27 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。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。



## 利益相关方沟通

中国旅游集团加强社会责任信息披露和沟通交流，不断健全完善社会责任信息披露机制，连续 11 年发布年度社会责任报告，通过设立社会责任示范基地，举办开放日等多种形式，加强与各利益相关方交流沟通，提高透明度，主动接受社会监督，树立企业良好形象，打造责任品牌。

利益相关方	政府	投资者	客户	员工	供应商	同行	社区	环境
关注	国有资产保值增值 遵纪守法 服务民生	业绩增长 公司治理 信息披露	优质产品及服务 满足多元需求 为客户创造价值	权益保障 薪酬福利 民主管理 职业发展 工作生活平衡	公开、公平、公正采购 诚实守信 互利共赢	公平竞争 行业发展	支持社区发展 参与公益事业	节约资源能源 减少排放 生态保护
回应	提质增效 依法经营 创造就业机会 响应国家战略	强化风险管理 提升竞争力 信息透明度	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	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	执行“三公”准则 恪守商业道德、合同履行 战略合作	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	精准扶贫 员工志愿者活动	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



# 未来展望

2021年是中国共产党百年华诞与“十四五”规划开局之年，亦是国企改革三年行动攻坚之年和关键之年。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，中国旅游集团将紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，守正创新，锐意进取，以更有力的举措、汇聚更强大的力量，践行央企责任担当，凝心聚力，朝着建设世界一流旅游企业的目标砥砺前行！

我们将坚定不移贯彻落实习近平总书记重要讲话精神和党中央关于党史学习教育的决策部署，提高政治站位，强化政治担当，切实增强开展好党史学习教育的责任感、使命感和紧迫感，提升党建工作质量，锻造过硬队伍，永葆生机活力，以新时代党的自我革命引领和保障集团高质量发展。

我们将积极贯彻新发展理念，激发高质量发展新动力，坚持创新驱动，巩固业态优势，加快数字化转型，推动机制赋能，实现全方位融合发展；加快构建新发展格局，加大行业市场发展，吸引旅游消费回流，在内循环中更好地服务中国消费者，为国际化战略实施做好准备。

我们将更加秉持开放共享的理念，继续加强对外战略合作，充分发挥自身资源优势，积极引领行业发展，携手利益相关方互利共赢；坚定不移助推区域协调发展，围绕海南自贸区、粤港澳大湾区、长江经济带、新疆和西藏等战略重点推动业务布局，实现共进共荣。

我们将稳步执行国务院关于安全生产的各项决策安排，继续绷紧疫情防控这根弦，抓紧抓实抓细常态化疫情防控工作；深入开展安全生产三年专项整治行动，切实推进风险管控和隐患排查治理，进一步强化应急响应和处置能力，确保消费者与员工的安全与健康。

我们将持续推进全面脱贫与乡村振兴有效衔接，把巩固拓展脱贫攻坚成果与企业自身转型升级、改革发展紧密结合起来，加快美丽乡村项目建设，将自身主业优势与帮扶点资源优势紧密结合，加快农业农村现代化工作，带领人民创造美好生活、走向共同富裕。

我们将继续加强员工关爱，开展换位思考，倾注更多精力，倾听大家心声，和员工交心交友，加强人才队伍建设，大力选拔优秀年轻干部，打造忠诚干净有担当的队伍；更好落实绿水青山就是金山银山以及碳达峰、碳中和要求，保护生态环境，加强节能减排，为营造美丽中国发挥应有价值。

**星相伴，行无疆。**中国旅游集团将始终秉承“旅游报国，服务大众”宗旨，保持定力、奋发有为，以高质量发展成效迎接建党100周年。千磨万击、坚劲如初，做好旅行者前行路上最值得信赖的伙伴，为全面建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献力量！

# 附录

## 报告评级

《中国旅游集团有限公司 2020 企业社会责任报告》评级报告

### 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署评级报告。

### 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，部门领导统筹推进编制工作并把控整体方向，董事长负责报告最终审定；将报告定位为披露社会责任信息、提升社会责任管理水平、强化利益相关方沟通、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、国际国内社会责任标准、行业对标分析、公司发展规划、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、长图版的形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

#### 实质性 (★★★★★)

《报告》披露了提供优质服务、确保投资透明、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、文化遗产保护、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“天行有常，星向高远”“地利万物，星海璀璨”“人在旅途，星月相伴”“和衷共济，星光送暖”等角度系统披露了所在行业核心指标的 88.63%，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”“重大金融风险事件”“内控缺陷数”等负面数据信息，并详述焦作中旅银行客户投诉事件的起因及处置结果，平衡性表现卓越。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“营业收入”“安全生产培训总时长”“纳税总额”“综合能源消耗量”“温室气体排放量”等 32 个关键指标连续 3 年的对比数据，并就“2020 中国旅游集团发展论坛‘中国旅游集团 20 强’”进行横向比较，可比性表现卓越。



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

#### 可读性 (★★★★★)

《报告》延用“星相伴 行无疆”的主题，从天、地、人、和四个维度展示了企业年度履责理念、行动与成效，框架结构清晰，重点议题突出，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；封面以“星星”标识进行延伸设计，呼应报告主题，融入主营业务元素，增强了报告的辨识度；嵌入二维码影像化延伸解读报告内容，强化了报告的沟通和传播价值，具有卓越的可读性表现。

#### 创新性 (★★★★☆)

《报告》积极回应联合国可持续发展目标（SDGs），凸显了企业的价值追求；设置“众志扶贫——星旅新行动，扶起新梦想”责任专题，聚焦企业助力精准扶贫的亮点实践，彰显了中央企业的责任担当；设置“……之旅”特色专栏，展示年度履责亮点实践，凸显了企业的履责意义，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 2020 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

增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

出具时间：2021 年 7 月 27 日



扫码查看企业评级档案

## 指标索引

报告目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	报告位置
关于本报告	P1	/
领导致辞	P2	04
关于我们	公司简介	P4.1-4.3, M1.6-1.7
	企业文化	G1.1
	公司治理	M1.1, M1.3-M1.4, S1.1-1.2, S1.4
数说 2020	M1.6-M1.8	12
荣誉 2020	A3	14
责任聚焦：众志成城——星旅新行动，扶起新梦想	P3, S4.12-4.14	24
天行有常	奋发·勇担使命	M3.6, S1.4
星向高远	创新·追求卓越	M1.6-M1.8, M2.1, M2.4
地利万物	战略·合作共赢	M3.4, M3.8, M3.10-3.11
星海璀璨	引领·行业共进	M3.6

报告目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	报告位置
人在旅途	服务·品质至臻	M2.4, M2.1-2.2, M2.9-2.10, M2.13-2.15, M2.18
星月相伴	成长·关怀至诚	S2.2-2.8, S2.10-2.12, S2.14-2.17, S2.18, S2.20
和衷共济 星光送暖	环保·碧水蓝天	E1.1, E1.3, E1.5, E1.9-1.10, E2.2-2.5, E2.7-2.9, E2.18-2.19, E2.24, E3.1, E3.3, E3.6
	公益·爱心奉献	S4.6, S4.10-4.11
责任管理	责任治理	G1.2, G2.3, G3.1, G4.1, G5.1
	议题识别	G2.1
	利益相关方沟通	G6.1-6.2
未来展望		A1
附录	报告评级	A4
	指标索引	A5
	读者反馈	A6

## 读者反馈

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十一份社会责任报告。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：            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • 您对本报告的总体评价是：                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • 您认为本报告结构安排如何？                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| • 您认为本报告的内容安排和版式设计是否阅读方便？        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- 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.ctg.cn](http://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： 创思云  
CREATIVITY  
GROUP  
DESIGN