



中国旅游集团
CHINA TOURISM GROUP
星相伴 · 行无疆



星相伴
行无疆

2021 中国旅游集团有限公司
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 12 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 2021 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）》；
- » 香港联交所《环境、社会及管治（ESG）报告指引》。

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 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：00852-2544 6711

E-mail: sqshzr@ctg.cn

目录

领导致辞	02	蓄能 百舸争流，扬帆奋者先.....	30
关于我们	04	强塑发展新优势.....	32
集团简介	04	擘画区域新蓝图.....	40
企业文化理念体系	04	增势 乘风而上，浩渺行无极.....	44
组织架构	04	赋能经营新突破.....	46
公司治理	05	提升服务新高度.....	48
数说 2021	07	勉力 因时有为，锐进四方志.....	52
高光 2021	08	奋进职场新作为.....	54
责任聚焦一： 溯百年红路，初心如磐颂复兴之歌	16	同享发展新机遇.....	61
责任聚焦二： 一起向未来，全力以赴服务冰雪盛会	20	永续 浪潮澎湃，阔迎八面风.....	66
责任聚焦三： 共同富裕，最诗意的舞台在乡间.....	25	谱写生态新篇章.....	68
		共建美满新家园.....	71
责任管理	78	未来展望	82
责任治理	78	附录	84
议题识别	78	关键绩效表	84
利益相关方沟通.....	81	指标索引	86
		报告评级	88
		读者反馈	89

领导致辞

百年风雨共济时 继往开来谱新篇

这一年，我们在新时代中展现新气象。在行业持续遭到重创的不利环境中，我们坚持“稳字当头、稳中求进”工作总基调，围绕国家战略落子布局，聚焦海外消费回流和国内市场升级趋势拓展业务，积极推动“立足香港、深耕海南、拓展内地、做精海外”战略实施，经营绩效稳中有升，旅游零售业务排名保持世界第一，会展商旅业务名列前茅，红色旅游亮点纷呈，一批重点项目取得实质性进展，数字化建设和创新驱动水平持续提高，旅游央企行业引领作用不断增强。

这一年，我们在新阶段里实现新作为。国企改革三年行动进入全面推进阶段，我们始终坚持“两个一以贯之”，在完善公司治理中加强党的领导，着力加强规范董事会建设，持续健全市场化经营机制，经理层成员任期制和契约化管理在各级子企业实现全覆盖，全面实行新员工公开招聘和全员绩效考核，干部人才队伍建设成效更加明显，不同治理主体权责界面更加清晰，中国特色现代企业制度基本成形，公司治理效能不断提升。

这一年，我们在新征程上履行新担当。在建党百年重要历史时刻，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深化对“两个确立”决定性意义的领悟，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，扎实推动党史学习教育，全面提升党的建设质量，以高质量党建引领保障高质量发展。认真落实习近平总书记关于持续抓好疫情防控、全面推进乡村振兴、办好冬奥会冬残奥会等重要指示精神，在疫情防控常态化特别是支持香港抗疫中积极作为，主动提供酒店、客运、金融、义工等方面服务；在推进乡村振兴与脱贫攻坚有效衔接中积极作为，黎平黄岗侗寨、孟连永前老寨、马边福来美丽乡村等项目取得良好成果，连续5年获得中央单位定点帮扶工作最高评价等次“好”；在北京冬奥会、冬残奥会服务保障工作中积极作为，获得国际奥组委、各国家地区代表团以及社会各界的充分肯定。坚决拥护“爱国者治港”原则，深入香港社区开展“中旅关爱进社区”系列慈善公益活动，履行了集团作为驻港央企的社会责任。

这一年，我们在新事业中弘扬新文化。在旅游业亟待转型升级的大环境下，我们坚持不忘初心、牢记使命，认真履行“旅游报国、服务大众”的责任，把以人民为中心的发展思想融入到满足中国旅游消费者日益升级的旅游美好生活需要的工作中，为消费者提供更高品质的产品和服务，体现出集团融合协同、开放包容、睿智务实的价值观，留下了奋斗新时代的铿锵足迹。在此，我向支持中国旅游集团发展的上级单位、社会各界和行业伙伴们，向一年来付出艰苦努力的集团全体干部员工，特别是奋斗在业务基层一线、抗击疫情一线、乡村振兴一线、服务保障冬奥一线以及坚守岗位的每一位中旅人致以由衷的敬意和衷心的感谢！

当前，集团改革发展仍面临诸多挑战，既有外部环境带来的挑战，也有企业自身竞争力不足等方面带来的挑战。但更要看到，世界经济呈现复苏迹象，我国经济发展具有强劲韧性、趋势长期向好，旅游消费信心正在恢复，旅游转型升级和变革创新的动能正在积聚，集团仍处在重要的战略发展机遇期。

艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。新的一年，**我们要**始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，深刻认识“两个确立”的决定性意义，把坚决贯彻习近平总书记重要指示批示和党中央决策部署，作为深植我们内心的一种理念、一种文化、一种导向、一种习惯；**我们要**不断从党的百年奋斗史中汲取奋进力量，积极响应党中央号召，弘扬伟大建党精神，坚决贯彻中央经济工作会议和中央企业负责人会议等重要部署，善于在危机中育先机、于变局中开新局，认清大势、抢抓机遇、坚定信心，持续开创建设世界一流旅游集团新局面；**我们要**继续弘扬集团企业文化理念，牢记初心使命，咬定青山不放松，脚踏实地加油干，攻坚克难、担当作为，以实际行动把党中央决策部署落实到位，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

一切伟大成就都是接续奋斗的结果，一切伟大事业都要在继往开来中推进。新的一年，让我们奋进不止步、一起向未来！

关于我们

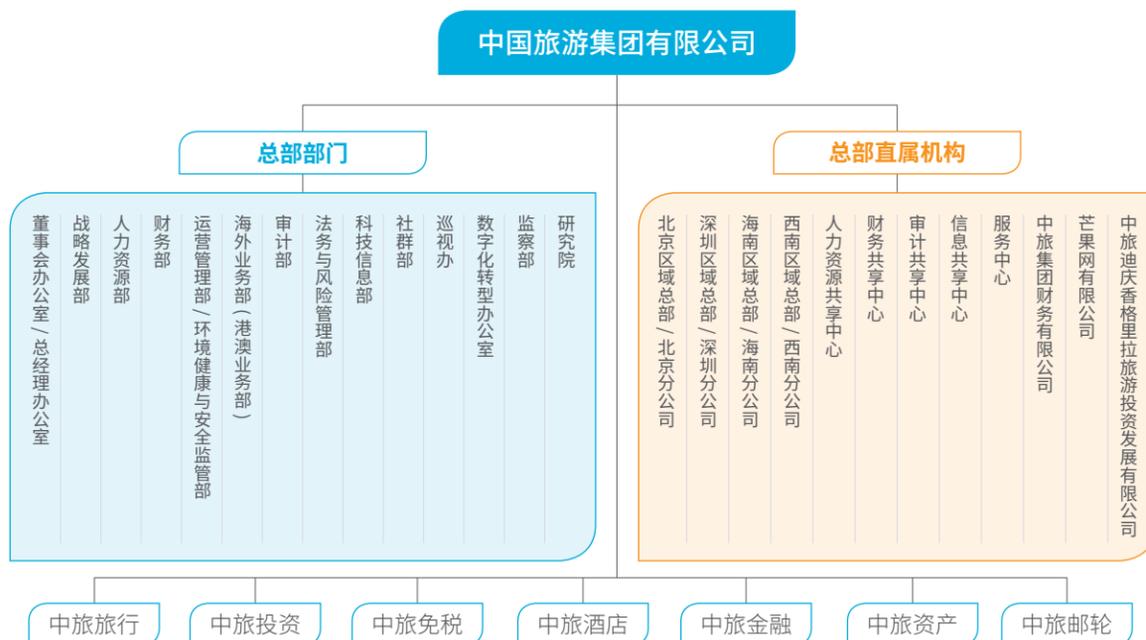
集团简介

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，也是总部在香港的中央企业之一。集团的前身是1923年8月成立的上海商业储蓄银行旅行部，经过近百年发展，形成了中旅旅行、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，网络遍布内地、港澳和海外30多个国家和地区。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，也是目前我国发展历史最长、产业链条较全、经营规模较大、品牌价值较高的旅游龙头企业。截至2021年底，集团员工人数接近4万人，总资产1,873.03亿元，全资或控股企业662家。

企业文化理念体系



组织架构



公司治理

中国旅游集团坚持以新发展理念引领高质量发展，围绕国家战略和自身实际制定集团“十四五”规划，贯彻落实《关于中央企业在完善公司治理中加强党的领导的意见》，优化公司治理、加强管理体系，完善管控模式，防范化解重大风险，保障企业可持续发展。

制度引领

集团始终坚持党的全面领导，完善公司章程，修订法人治理制度；梳理健全总部和二级公司（事业群）制度体系，加强对所属全资、控股企业、多元投资主体企业公司章程的审核把关；结合审计巡视等专项整改要求，加强制度执行监督检查，突出制度刚性约束，推动制度建设向三级及以下企业延伸。

深化改革

集团认真贯彻落实党中央、国务院关于国企改革三年行动的决策部署，聚焦提升企业核心竞争力、落实国有企业目标责任，进一步健全工作体系，加强系统集成，推动改革横向到边、纵向到底，以高质量改革切实增强企业竞争力、创新力和影响力。

完善现代企业制度：修订集团公司和各二级公司党委前置研究讨论事项清单和相关法人治理制度，厘清治理主体权责边界。

推动布局结构优化：规范董事会建设，重要子企业完成董事会应建尽建，稳妥有序推动落实董事会重点职权；推动38户“两非”企业清理退出任务，治理5户“处僵治困”企业，完成剥离国有企业办社会职能任务。

攻坚“三项制度”改革：推动经理层成员任期制和契约化管理在各级子企业实现全覆盖，全面实行新录用员工公开招聘和全员绩效考核。

合规运营

集团从制度建设、风险管控、监督检查、文化培育等方面提升合规运营水平。2021年，持续建立健全涵盖基本管理制度、经营管理制度、业务操作规程等多层级制度文件，夯实合规运营制度基础；优化合规风险管控，推动合规审查和咨询机制运行，先后发布《个人信息保护合规风险提示》等新规解读、风险提示，促进业务部门和所属企业理解政策要领，履行监管要求；开展重点领域内控体系有效性自评，开展合规管理体系建设调研，推动所属企业提升合规运营水平；集团倡导“合规创造价值、合规人人有责”的合规理念，组织签署《企业廉洁合规承诺书》，树立合规经营价值观导向；开展风险合规培训近30场，近7,000人在线参与知识问答，有效提升员工合规经营意识。

投资者关系

集团坚持维护投资者的合法权益，规范对外信息披露，做好投资者来电、来函和来访的接待处理，推动旗下中旅投资、中旅免税两家上市公司定期发布公司业绩报告、投资公告等，积极举办投资者会议，充分回应资本市场、社会公众关注的问题，保障投资者的知情权和参与权。



• 中旅投资线上召开 2021 全年业绩发布会



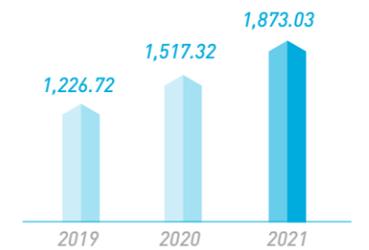
• 中旅免税举办 2020 年度业绩说明会

保护知识产权

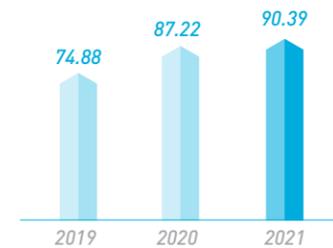
集团加大品牌注册保护和商标维权力度，开展一系列集团新品牌的注册保护工作，定期开展集团注册商标市场监测，跟进境内外商标展展事宜，有效维护品牌权益。2021 年，集团新 LOGO 商标注册保护工作成效显著，取得 8 件注册商标申请的商标注册证，另外还完成中国内地已注册“中旅”等商标续展 99 件、香港地区已注册商标续展 9 件、台湾地区已注册商标续展 5 件。

数说 2021

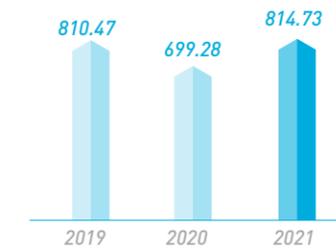
资产总额 单位：亿元



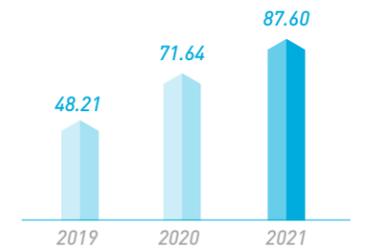
利润总额 单位：亿元



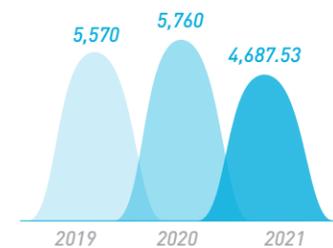
营业收入 单位：亿元



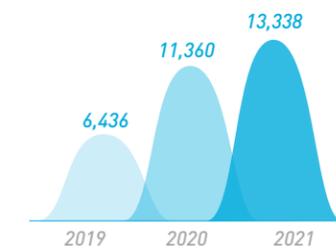
纳税总额 单位：亿元



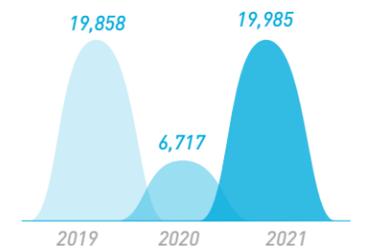
公益捐赠 单位：万元



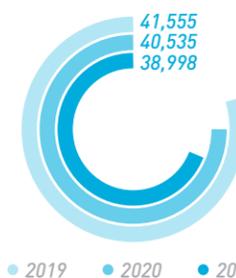
安全生产投入 单位：万元



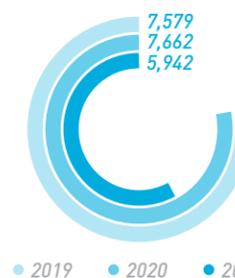
员工志愿者活动时长 单位：小时



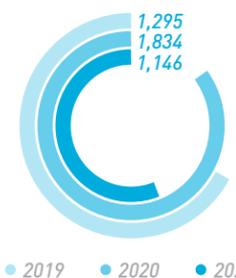
全年平均从业人数 单位：人



报告期内吸纳就业人数 单位：人



员工志愿者活动人次 单位：人次



高光 2021

01 中国旅游集团

3月19日，集团人力资源数字化团队凭借“e+人”人力资源信息化项目在Inspire2021——中国人力资源科技发展趋势峰会上，荣获“2020年度人力资源数字化最佳团队”年度科技大奖。



3月19日，集团在由香港大公文汇传媒集团联合香港中国企业协会、香港广东社团总会、大湾区金融科技促进总会共同举办的“领航‘9+2’·首届粤港澳大湾区发展论坛暨颁奖典礼”上，荣获“领航粤港澳大湾区杰出贡献奖（企业）”。



7月13日，集团在国务院国资委2020年度中央企业负责人经营业绩考核中再次获评A级企业。

8月20日，布兰登霍尔人力资本管理卓越奖正式揭晓，集团凭借“e+人”人力资源信息化项目建设成果及应用成效，首次申报两项单项奖即获“最佳人力资本管理创新奖”金奖和“绩效管理最佳进步奖”银奖。



4月，国务院国资委召开国资央企实时在线监管系统推进会，通报国资监管信息化建设“三年行动计划”验收评估结果，集团获评优秀；集团“三重一大”决策和运行监督管理系统凭借港澳央企总部特色解决方案，入选《国资监管信息化建设“三年行动计划”创新示范案例集》。

5月10日，2021年中国品牌日上，集团在2020年中央企业品牌建设能力排行榜中位列第29位，同比增长98.06%；集团品牌传播案例“百年中旅品牌焕新，开启全媒体品牌传播新局面”入选2020年度100个国有企业品牌建设典型案例。

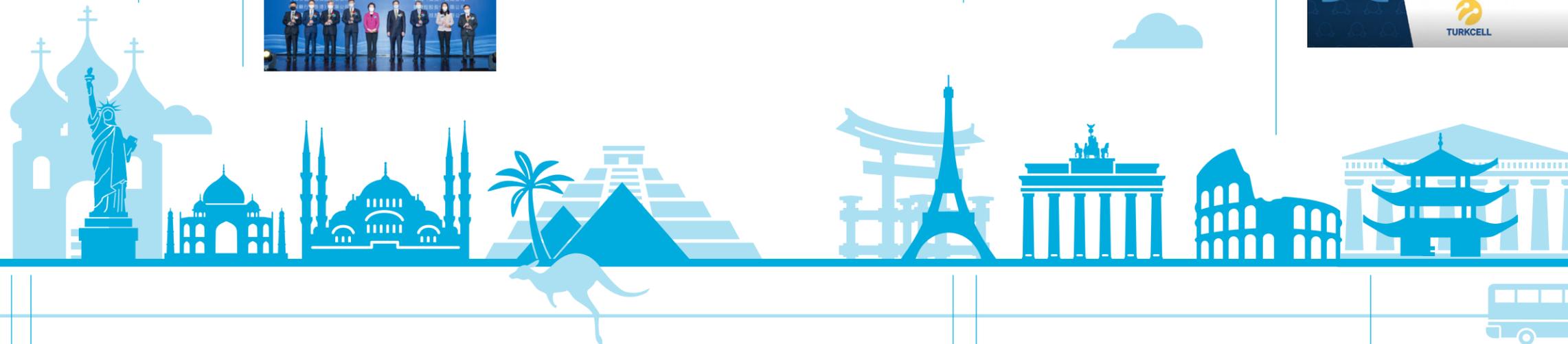


11月，集团数字化防疫解决方案入选中央企业“十三五”网络安全和信息化优秀案例名单。

12月12日，“2021中国旅游集团化发展论坛”成功召开，集团连续第13年入选“中国旅游集团20强”名单。



12月，集团研究院/党校在中国企业高管培训发展联盟2020—2021年度国有企业人才培养荣誉评选中，荣获“优秀科研（教材）成果奖”“优秀管理类培训项目”“国企名师”三项大奖。



02 中国旅游集团旅行服务有限公司 (简称“中旅旅行”)

3月31日，“坚守·变革 2021 年旅业复苏大会”暨第十六届“光·影”国家旅业时尚盛典在北京举行，中旅旅行获“2020 年度最佳产品创新奖”和“2020 年度旅业社会责任奖”。



4月1日，中共张家界市委召开“加快建设世界一流旅游目的地推进大会”，表彰“十三五”期间旅游产业融合发展先进单位（企业）和先进个人，张家界中旅荣获文化旅游服务管理“优秀企业”称号。



4月21日，2020 浙江文化和旅游总评榜颁奖仪式暨“数智赋能文旅发展新时代”分享会在绍兴举行，宁波国旅荣获“2020 履行社会责任和创新发展的旅行社”称号。



4月22日，贵阳市旅游行业协会举行“2020 年度全市旅游行业先进集体和先进个人表彰大会”，贵州国旅荣获“先进单位”和“先进扶贫单位”两项集体荣誉。



12月27日至28日，江苏国旅作为南京市唯一一家旅行社企业，荣获江苏省旅游协会 2021 年度先进会员单位称号。



03 中国旅游集团投资运营有限公司 (简称“中旅投资”)

1月24日，中国旅游报社发布“2021 年度中国旅游产业影响力案例”名单，中旅投资广西区域公司荣获“2021 年度全国文化和旅游新媒体传播力优秀案例”。

2月25日，中旅风景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”荣誉称号。



9月，沙坡头旅游度假区导游演艺部在第 20 届全国青年文明号集体评选中荣获“全国青年文明号”荣誉称号。



10月15日，中旅商管在第 10 届 GBE 商业综合体高峰论坛上荣获“GBE 商业综合体大奖 - 2021 最佳体验式商业空间奖”。

11月17日，沙坡头旅游度假区入选全国旅游标准化技术委员会公布的“第一批国家级文明旅游示范单位”名单。

04 中国旅游集团免税股份有限公司 (简称“中旅免税”)

4月30日，在国务院国资委党委召开的中央企业党建带团建工作会暨“五四”表彰大会上，中旅免税团委获评“中央企业五四红旗团委”称号，中旅免税广州新免税品团总支获评“中央企业五四红旗团支部”称号，中免集团三亚市内免税店有限公司获评“中央企业青年文明号”称号。



6月22日，世界品牌实验室主办的第十八届“世界品牌大会”发布2021年《中国500最具价值品牌》分析报告。中旅免税以962.91亿元的品牌价值入选，位列排行榜第60名，位居旅游服务行业第一。



6月28日，中免集团三亚市内免税店有限公司第二党支部被国务院国资委党委授予“中央企业先进基层党组织”荣誉称号。

8月13日，中旅免税在上海证券交易所发布的《关于2020-2021年度信息披露工作评价结果的通报》中，连续第六年综合考评结果为A级（优秀）。



12月4日，中旅免税荣登第二十一届中国上市公司百强高峰论坛“2021年度中国上市公司百强排行榜”，获得“中国百强企业奖”“中国百强成长企业奖”和“中国百强最佳管理运营奖”三个奖项。



12月8日，中旅免税在首届中国上市公司投关价值经纶奖评选中荣获“2021年度最具投关价值公司奖”。

05 中国旅游集团酒店控股有限公司 (简称“中旅酒店”)

8月27日，九龙维景酒店获香港质量保证局首次颁发的“机构嘉许计划——抗逆贡献嘉许大奖”“杰出抗逆贡献领袖”“杰出抗逆贡献前线人员”“杰出抗逆贡献管理大奖（卓越工作环境）”及“抗逆贡献金章”等荣誉。



7月30日，中旅酒店数字化转型项目入选国务院国资委“国有重点企业管理标杆创建行动”标杆项目。

06 中国旅游集团金融投资有限公司 (简称“中旅金融”)

1月，焦作中旅银行在2020年焦作市银行业金融机构考评中位列第一。

3月11日，焦作中旅银行工会在焦作市总工会召开的十届四次全委（扩大）会议上，荣获“2020年焦作市工会工作先进单位”荣誉称号。



4月21日至22日，由亚太银行联盟组委会主办的2021第六届亚太银行数字化创新博览会在上海隆重举行，焦作中旅银行企业手机银行荣获“移动银行奖”。



4月30日，在国务院国资委党委召开的中央企业党建带团建工作会暨“五四”表彰大会上，中旅资产武汉舵落口物流有限公司管理中心特勤中队，获评“中央企业青年文明号”。

中旅物业管理（海南）有限公司三亚国际免税城（二期）项目作为物业服务模范项目，被海南省物业管理协会授予“2021年度海南省物业服务优秀项目”、被三亚市物业管理行业协会授予“三亚市优秀物业服务项目”荣誉称号。

07 中国旅游集团投资和资产管理有限公司 (简称“中旅资产”)

4月30日，在国务院国资委党委召开的中央企业党建带团建工作会暨“五四”表彰大会上，焦作中旅银行孟州支行团支部获评“中央企业五四红旗团支部”称号。



9月10日，第九届中国中小企业投融资交易会揭晓“2021年金融服务中小微企业优秀案例”，焦作中旅银行《打造“科技贷”产品 倾心倾力支持企业发展》获评优秀案例。



08 中国旅游集团邮轮事业部 (简称“中旅邮轮”)



6月29日，“南海之梦轮”（中国（海南）南海博物馆·海上流动博物馆）入选首批100个中央企业爱国主义教育基地。

7月1日，星旅远洋邮轮“鼓浪屿”号获得中国船级社的防疫安全附加符号EPC2、远程医疗辅助系统附加标志TAS，这是CCS船级社颁发给国际豪华邮轮的第一张带有该附加符号标志的证书。

责任聚焦一

溯百年红路 初心如磐颂复兴之歌

同心而动趋万仞，聚力生辉向百年。中国旅游集团始终坚持旗帜鲜明讲政治，坚决贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央决策部署，坚决捍卫“两个确立”、做到“两个维护”，强化政治责任担当、抓实党史学习教育，全面提升党的建设质量，以高质量党建引领高质量经营发展，以优异成绩庆祝建党百年。

抓牢政治建设，肩负使命任务

中国旅游集团坚持党对国有企业的领导，修订完善集团公司章程、党委工作规则、“三重一大”决策制度实施办法等治理制度，认真贯彻落实《关于中央企业在完善公司治理中加强党的领导的意见》，厘清党委会、董事会和经理层之间的决策边界和制度流程，通过党建责任制考核等打造工作闭环，推动党建工作责任制与生产经营责任制有效联动。



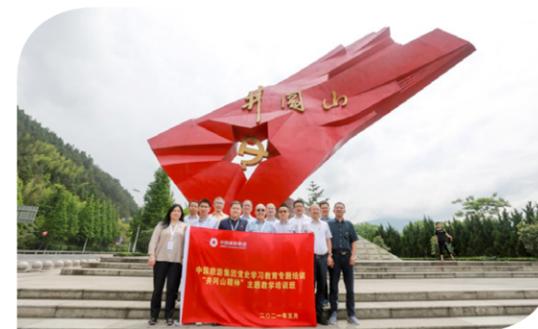
集团“党建入章”达到100%



“码”上看：中国旅游集团庆祝建党百年微电影

深学细悟党史，赓续红色基因

中国旅游集团坚持落实党委第一议题制度和党委中心组学习规则，深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话精神，抓实党史学习教育，组织开展专题学习、主题党日等形式多样的思想教育活动，深刻认识“两个确立”的决定性意义，切实做到学有所思、学有所悟、学有所得。2021年，集团党委中心组开展学习10次，组织党委会学习21次；开展“井冈山精神”“延安精神”“脱贫攻坚精神”3期培训班，各二级公司党委组织党史学习136次、举办专题读书班69场，基层党支部组织党史学习3,600余次；扎实推进“我为群众办实事”9个集团重点项目、55个二级公司重点项目实施。



集团开展“井冈山精神”党史学习教育专题培训



集团香港员工参加“贺建党百年 庆香港回归”——香港中国企业协会成立三十周年文艺汇演



中旅旅行在京举办“信物百年、初心弥坚”党史学习教育恳谈会



中旅投资苏州公司推进“我为群众办实事”党员志愿服务



中旅酒店组织党员赴井冈山重温革命历史



中旅邮轮举行“不忘初心 红色筑梦”主题党日联合党建活动

着力固本强基，夯实组织基础

中国旅游集团全面贯彻落实《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》，制定《全面加强“三基建设”实施意见》，落实好“三会一课”、组织生活会、主题党日、民主评议党员等制度，推进基层党组织全面进步、全面过硬。2021年，集团三级企业实现党的工作全覆盖，集团在职党员总人数达到3,997人，比2018年增长74%。

红色荣誉：感受榜样力量，为中旅发展建功立业

6月28日，在全国“两优一先”表彰中，中旅免税党委委员、副总经理、中免集团三亚市内免税店有限公司党委书记、执行董事高绪江同志获得“全国优秀共产党员”称号，在国务院国资委“两优一先”表彰中，来自中旅免税的赵远昭，中旅投资的钟永磊，中免集团三亚市内免税店有限公司第二党支部分别获得“中央企业优秀共产党员”“中央企业优秀党务工作者”和“中央企业先进基层党组织”称号。

高绪江同志始终坚持真抓实干、不搞虚功，在提升三亚市内免税店的经营管理水平的同时，积极推进“海南免税一体化”建设，带领免税店干部员工在严峻的疫情形势下，圆满完成各项经营目标，用实际行动践行了共产党人的初心和使命，用奋斗与贡献诠释了新时代中旅人的实干担当与良好风貌。



高绪江同志在北京参加全国“两优一先”表彰大会

历任中国免税品集团（柬埔寨）有限公司总经理，中免集团三亚市内免税店有限公司党委副书记、总经理，海南省免税品有限公司党委副书记、总经理的赵远昭，时刻以一名优秀共产党员的标准要求自己，多年来辗转多个岗位，始终坚定听党话、跟党走，不惧艰辛、奋勇直前，用永不懈怠的开拓精神诠释使命担当。



赵远昭在柬埔寨参加爱心活动

港中旅（青岛）海泉湾有限公司党委书记兼总经理钟永磊，党性强、作风正、业务精，重视组织建设，到任伊始解决了多年来公司党委领导不健全，议事规则不清晰的问题。疫情防控期间号召领导干部减薪和缓薪，在疫情稳定后，推动企业复工复产，适时举办节庆和社区活动，帮助企业获得多项疫情防控和行业荣誉。他还致力强化政治监督，推动党风廉政建设和反腐败工作，营造风清气正的政治生态。



钟永磊参加群众座谈会

中免集团三亚市内免税店有限公司第二党支部树立一切工作到支部的导向，注重压实支部责任，狠抓“三基”建设。通过创新机制，推动党支部建设全面进步，全面过硬；着力提高党员队伍素质，严肃党内政治生活，在落实组织生活制度上常抓不懈；坚持落实基层联系点制度，在破解生产经营难题、落实提质增效和改革发展、完成急难险重任务中成绩突出。



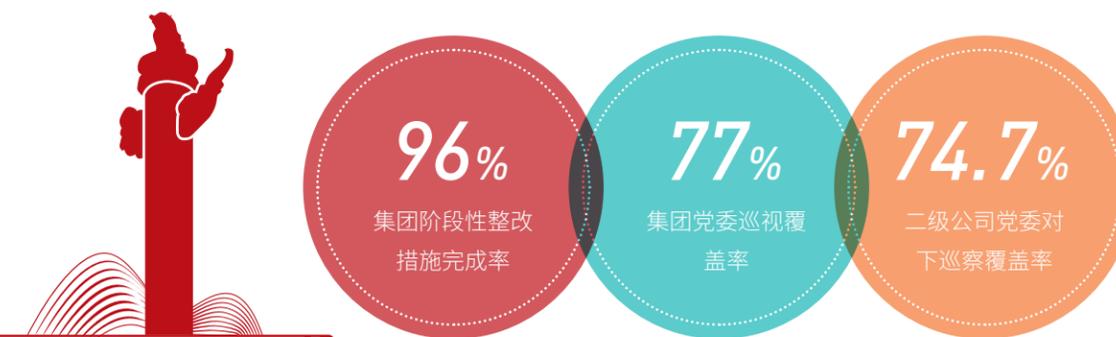
中免集团三亚市内免税店有限公司第二党支部

弘扬廉洁文化，涵养清风正气

中国旅游集团认真贯彻十九届中央纪委五次全会部署，落实全面从严治党主体责任，持续构建管党治党责任闭环，推动管党治党向基层延伸，推动加强廉洁风险防控机制建设，做实以案促改、以案促治，使正风肃纪反腐更好适应现代化建设需要。

一体推进“三不”：全力支持纪委工作，推进各类监督贯通融合；加大执纪办案力度，运用四种形态批评教育帮助和处理159人次；深入开展“靠企吃企”“境外腐败、利益输送、设租寻租、化公为私”等专项整治工作。

深化巡视整改：制定年度深化中央巡视整改工作安排，召开整改推进会，截至2021年11月，集团阶段性整改措施完成率96%，集团党委巡视覆盖率77%，二级公司党委对下巡察覆盖率74.7%。



责任聚焦二

一起向未来 全力以赴服务冰雪盛会

2022年2月4日，冬奥会成功开幕，成为新冠肺炎疫情发生以来首次如期举办的全球综合性体育盛会，受到国际奥委会和参赛人员的高度评价。从2008年北京夏季奥运会到2022年北京冬季奥运会，中国旅游集团作为“双奥服务商”，深入落实冬奥组委会各项要求，以集团冬奥会项目工作小组会议精神为行动之基，充分发挥旅游央企“主力军”“顶梁柱”作用，展现中旅人“以客为先”的服务理念，用跨越14年的努力献礼世界、成就辉煌。

“北京冬奥会是我国重要历史节点的重大标志性活动，是展现国家形象、促进国家发展、振奋民族精神的重要契机”。
——习近平总书记



“码”上看：中国旅游集团冬奥专题短片《陪你向未来》

建成占地

11,000
平方米

建筑面积

3,100
平方米

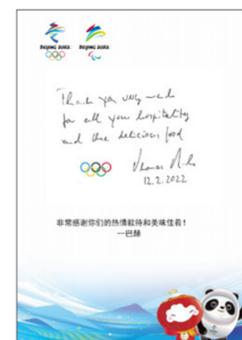
保障住宿餐饮，再续奥运前缘

作为冬奥会雪上比赛主要承办地，张家口赛区规模最大、赛次最密集、赛时参与人员最多，服务和保障工作挑战也最大。中旅酒店利用参与2008年北京奥运会住宿保障的经验与优势，成为张家口赛区赛时住宿和餐饮供应商，短短三个月建成占地11,000平方米，建筑面积3,100平方米，集员工住宿、用餐于一体的冬奥村服务保障驻地。

- 中旅酒店举办北京2022年冬奥会、冬残奥会千人培训班
- 中旅酒店召开2022北京冬奥会张家口赛区住宿及餐饮保障誓师大会
- 集团冬奥村服务保障基地启用
- 集团冬奥村服务保障团队驻地鸟瞰

优化标准，保证质量

中旅酒店坚定“服务冬奥必定有我、奉献冬奥我将无我”的决心，抽调“政治可靠、经验丰富、充分授权、甘于奉献、勇于担当”的管理和业务骨干，按照“成建制模式”组建团队，承担村内住宿运行任务；结合赛事服务保障的特殊需求，升级安全服务标准（SSA/BSA），陆续完成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，将百年中旅的优质服务质量传递给各国宾朋。



国际奥委会主席巴赫点赞中旅餐饮服务



国际奥组委致谢中旅志愿者



运动员主餐厅收获场馆运行团队的感谢信



圆满完成冬奥会开幕式服务保障

同心协力，奋战寒冬

中国旅游集团派出 1,200 人的专业团队参与张家口赛区住宿餐饮冬奥服务，大家克服个人家庭困难，以专业和热情为奥运质量的铸造添砖加瓦，进一步做实做细每一项筹备工作，以主动担当、热情服务、敢于争先的良好风貌迎接“大考”，完美展现攻坚克难、倾力冬奥的奉献精神。

“虽然工作强度很大，但是作为老党员，要发挥先锋模范作用，在全力保障冬奥的关键时期，我不能有一丝懈怠。”
——酒店工程师郝希彬

“能够一起参加冬奥服务，我们感到格外幸运和自豪。运动员餐厅对菜单要求非常高，我们斟酌每道菜做法、测试菜品品质，目的只有一个：让参加冬奥会的运动健儿们享用新鲜、美味、可口又安全的中国菜。”
——运动员餐厅“世界厨房”主管蔡胜华



• 12月31日，中旅冬奥会服务团队在张家口冬奥村运动员餐厅举办元旦联欢活动，会前举办员工表彰仪式

中旅投资让“中旅服务”绽放冬奥盛会

中旅投资精心部署选派支援冬奥会人员相关工作，组织旗下珠海海泉湾、青岛海泉湾、咸阳海泉湾三家具有完备服务管理流程和成熟服务经验的大型度假区企业选派 14 名骨干精英，承担开荒期间服务培训、团队管理，以及赛事期间的餐饮服务、住宿服务、园区服务及工程保障等专业性工作。多人荣获冬奥之星、优秀员工等荣誉称号，团队收获多项先进班组荣誉，更收获来自奥组委、国家体育总局、冬残奥会众多体育代表团、冬奥村兴奋剂检测站等多封表扬信。其中，咸阳海泉湾骨干董娅红被评为“服务标兵”，她所负责的公寓楼 5 号院班组荣获“先进班组”称号。这些沉甸甸的荣誉，不仅是对员工个人的认可，更是对中旅服务品质的认可。



专业高效，提供外宾签证服务

中旅旅行所属境外签证中心在驻地使领馆的指导下，提前采取防疫措施、做好人员配备，为参赛人员开设签证办理专场、加急通道及 VIP 服务，并为身体行动不便的残奥会参赛人员配备专人服务，积极协助各国赴华参赛人员顺利递送签证。截至冬奥会开赛前，各签证中心共服务 25 个国家和地区的 1,994 位参赛人员及赛事相关人员，以专业高效的签证申请服务，向各国宾客传递中国人民的热情友好。



• 波兰雪橇队员在华沙签证申请中心



• 瑞士滑雪队、轮椅协会运动员在伯尔尼签证申请中心

确保安全出行，中旅在行动

中旅资产成立冬奥交通服务运营工作机构领导小组和工作小组，下设 5 个专项工作组，全面服务和保障冬奥交通服务工作。中旅汽车吸收过往承接大型保障任务的成功经验，派出 273 台车辆、290 名驾驶员，累计出动车辆 4,687 台次，承运 130,926 人次，累计行驶里程 40.63 万公里，为冬奥会、冬残奥会的安全顺利举办提供强有力的交通运输保障。



中旅汽车召开冬奥交通运输服务保障动员培训大会

1月6日，中旅汽车召开2022年北京冬奥会交通运输服务保障动员培训大会。会议结合本次冬奥交通运输服务保障任务特点，着重从提升驾驶员心理素质、坚守驾驶员职业道德、弘扬奉献精神、文明驾驶等方面进行宣讲培训。主要就服务意识、安全意识、保密意识、守法意识、敬业精神、文明驾驶等方面做了重点提示，结合安全行车、应急处置等内容进行了桌面推演，以确保高质量完成各项交通运输保障任务。



❄️ 和冰雪旅游来一场“约会”

为落实中央“带动三亿人参与冰雪运动”“冰天雪地也是金山银山”的号召，中旅旅行立足业务优势，深化与国家体育总局、各地文旅部门等政府机构的合作，深挖包括北京、河北、吉林、哈尔滨、新疆等地冰雪旅游资源，推动冰雪运动和冰雪旅游融合发展新模式新体验；完善冰雪主题旅游精品线路，打造“冰雪+”全链条产业资源供给，串联特色民宿、家庭旅居、冰雪教学等配套资源，促进体育运动和旅游产业深度融合，推进冰雪运动的普及和发展。

中旅旅行举办“燃情冰雪，助力三亿人上冰雪，同行冠军之路”活动

中旅旅行与国家体育总局训练局、中体森茂合作打造“燃情冰雪 助力三亿人上冰雪 同行冠军之路”项目，推出“太舞滑雪小镇度假产品”“密云云佛山滑雪训练冬令营”“雪域雄鹰冰雪营”等互动性强、参与度高的冬季旅游产品，在推动冰雪运动普及化、冰雪旅游热门化方面起到积极作用，合力助推中国体育旅游踏上强劲复苏、持续向好的光明之路。



责任聚焦三

共同富裕 最诗意的舞台在乡间

脱贫摘帽不是终点，而是新生活、新奋斗的起点。中国旅游集团坚决贯彻落实党中央国务院关于乡村振兴战略的重要决策部署，定点帮扶贵州省黎平县，云南省西盟县、孟连县、香格里拉市、德钦县等5个县（市），协助帮扶四川省雷波县、马边县2个县，严格落实“四个不摘”要求，围绕“五大振兴”持续推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作，为实现“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的乡村振兴目标贡献力量。

截至2021年底，集团向5个定点帮扶县（市）投入无偿帮扶资金3,031.67万元，向2个协助帮扶县投入211.52万元无偿帮扶资金和1,100万元产业帮扶资金，并向香格里拉市、德钦县强化帮扶倾斜力度，引入帮扶资金652万元。



向5个定点帮扶县（市）
投入无偿帮扶资金

3,031.67

万元



向2个协助帮扶县投入
无偿帮扶资金

211.52

万元



向2个协助帮扶县投入
产业帮扶资金

1,100

万元

❄️ 管理为基，定点帮扶添动力

加强
组织领导

集团党委出台《中国旅游集团有限公司2021年巩固拓展脱贫攻坚成果助力乡村振兴工作意见》，全年共组织3次中心组学习、1次乡村振兴工作领导小组专题会议和2次党委专题会；集团领导赴一线检查调研共10人次，实现5个定点帮扶县（市）全覆盖。

创新
体制机制

2021年，集团脱贫攻坚工作领导小组更名为乡村振兴工作领导小组，从脱贫攻坚时代的“教育+产业”一体两翼的帮扶模式，转变为充分发挥旅游主业优势，坚持“一县一村”目标建立美丽乡村项目的乡村振兴帮扶模式，从脱贫攻坚时代的资金帮扶转为产业、项目和人才的帮扶，从聚焦产业、教育、民生改善帮扶等向产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴等五大振兴帮扶转变。

提升
帮扶能力

集团完成云南省西盟县、孟连县和德钦县的5名挂职干部的轮换工作，组织挂职干部参加中国大连高级经理学院和国资委组织的乡村振兴有关培训，帮助新任挂职干部强化政治担当、提高履职能力，尽快进入角色。

突出
监督成效

集团乡村振兴监督检查小组负责开展过渡期专项监督，集团纪委、驻集团监察专员办制定印发《关于开展巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接专项监督的意见》，在资金拨付、项目招标、物资采购、工程建设、项目验收等关键环节加强监督检查，督促推动党组织加强挂职帮扶干部管理和监督。

实践为本，乡村振兴正当时

中国旅游集团按照“发挥主业优势，文化旅游引领，企地共建创新，特色产业主导，一业带动三农，生态环境优先，共享共治共富”的思路，汇聚协调各方力量，着力破解乡村振兴高质量发展难题，打造“共享共富”央企样本。

打造特色产能，聚力产业振兴

集团以特色旅游产业为基础，坚持“农业是根，文化是魂，旅游是路”的发展理念，深度挖掘地方少数民族文化和非遗文化，发展乡村旅游反哺农业，以旅养农、以旅促农；结合各地资源优势，因地制宜开展特色产业帮扶，促进当地农业兴旺、乡村治理有效、村民生活富裕。

旅游
产业帮扶

结合帮扶县（市）的自然资源和传统民族文化，在黎平黄岗、香格里拉小中甸、德钦玉杰村、西盟里坎村和孟连永前老寨分别打造“一县一村”美丽乡村项目，以乡村旅游带动三农，促进农文旅融合发展。

特色
产业帮扶

在香格里拉市桥头村，根据当地山高水多的地理特性和适宜大力发展种植业、畜牧业等实际，援建农副产品收储站项目、能繁母猪规范化圈舍建设项目及能繁母猪品种改良项目、蔬菜基地育苗棚项目等，形成以种植养殖为重点的桥头村产业发展格局。



黎平黄岗侗寨立足资源优势，在保护传统村落风貌、侗族文化完整性的基础上，专业运营“美丽村宿”



孟连永前老寨乡村旅游项目集“旅游观光、文化传承、运动游乐、休闲度假”为一体，打造具有哈尼族阿卡特色的旅游景区



协调上海市闵行区实施“企地共建”，打造香格里拉市小中甸镇精品民宿项目



参与西盟“里坎田园休闲度假产业园建设项目”文化体验区建设

因为“美丽村宿”，中旅让这个神秘的侗寨火了！

2018年，中国旅游集团与中国扶贫基金会合作投资1,000万元，整合黎平黄岗侗寨当地民俗文化、侗族特色、田园风光、淳朴民风等资源优势，从保护、保育、创生三个维度量身定制“美丽村宿”帮扶计划，打造7栋核心建筑群和13套民宿，整体改善提高基础设施条件，通过“乡村旅游+”带动当地群众实现增收致富，帮助当地开拓文化采风、研学旅游、摄影写生等专项旅游市场，走上一条以文化为资源、以市场为导向、以民宿为牵引、以产品为核心的特色乡村旅游发展之路。



加强队伍建设，聚力人才振兴

集团组织 5 个定点帮扶县“一县一村”的村干部、乡村旅游骨干人员参加乡村振兴致富带头人培训，帮助开展基层干部素质提升培训、基层干部旅游管理培训和乡村振兴技术人员培训等，不断加强本地化人才队伍建设，为全面实施乡村振兴凝聚强大合力。2021 年，集团培训基层干部 526 人，培训专业技术人员 772 人，培训乡村振兴致富带头人 156 人。



开展乡村振兴致富带头人及养殖技术培训班



融合民族特色，聚力文化振兴

集团秉承“文化是旅游的灵魂，旅游是文化的载体”的文旅融合发展理念，在西盟建设民族文化传习所，为民族传承提供硬件设施保障，开展少数民族文化歌舞、非遗传承等培训，增加贫困人口就业机会；充分挖掘黎平侗族传统文化，丰富乡村旅游内容，组织游客体验民族文化风情；积极探索德钦玉杰村藏乡文化、康巴文化、土司文化等民族文化，在香格里拉建设建塘锅庄，传承和保护藏族非物质文化遗产项目，丰富传统文化旅游产品。



建塘锅庄



侗族大歌表演

“‘喊天节’当天我们接待了 11,500 人，综合收益 920 万元。黄岗侗寨的乡村旅游能有今天，主要得益于中国旅游集团的帮扶和‘美丽村宿’项目的建设实施。”

——黎平县双江镇党委书记蔡宏普

倡导绿色发展，聚力生态振兴

集团优先将农村生态文明建设摆在重要位置，投入 70 万元建设香格里拉市桥头村蔬菜基地水肥一体化项目及桥头村土猪保种繁育项目，对村里养猪项目废弃物进行无公害处理；收购农户家化粪池“变粪为宝”，每年帮助农户增收 3,000 余元，提升桥头村种植养殖产业规模化及现代化，建设宜居型新农村。

重视基层党建，聚力组织振兴

集团挂职干部在 5 个定点帮扶县结对共建 15 个党支部、11 个脱贫村，帮助提升基层党组织和基层干部乡村振兴能力。其中，在集团驻德钦玉杰村工作队的帮助下，玉杰村围绕打造“善美山水·吉祥玉杰”特色党建品牌，保障乡村振兴干出实效、走在前头。2021 年 6 月，玉杰村党总支获获中共中央“全国先进基层党组织”荣誉表彰。

巩固帮扶成果，防止返贫反弹

改善民生：帮扶黎平县双江镇人居环境整治项目、双江镇天堂村江边寨桥建设项目以及在 5 个定点帮扶县实施同舟工程“救急难”项目，切实解决患有重特大疾病、因病致贫的贫困家庭的急事难事。

教育帮扶：开展“希望之星”南海之梦夏令营研学活动项目，联合香格里拉市和德钦县开办旅游服务与管理专业班——“中国旅游集团旅游精品班”，积极帮扶当地职业技术教育，探索创新“教育+乡村振兴”的帮扶模式。



香格里拉市、德钦县的 70 名优秀小学生随“南海之梦”轮前往西沙



“很激动，刚见到大海的时候就想去摸一下它，感谢中国旅游集团能给我们这样一次走出大山、见到外面各种各样的世界的机会，见到了湛蓝的大海，还坐上了飞机。”

——参加夏令营研学活动的小学生

蓄能

百舸争流 扬帆奋者先



强塑发展新优势
擘画区域新蓝图

32
40

中旅与 SDGs:



强塑发展新优势

中国旅游集团不忘“旅游报国、服务大众”的使命，依托旅游全产业链优势，坚持“立足香港、深耕海南、拓展内地、做精海外”的发展布局，聚焦旅游主业、聚焦国家重大发展战略、聚焦旅游资源富集区域、聚焦消费者需求，积极发挥旅游央企引领者和主力军作用，助力行业未来大“游”可为。

中旅旅行：与时偕行，助燃旅游消费活力

我们的成绩

拥有海南、北京、广东、新疆、湖北、重庆、青海甘肃、陕西北夏、山西、邮轮、西藏、云南四川、贵州、山东、广西等

全国组织接待人数约
90.49万



国内游在售产品线路
1,982条

15
个项目组

商旅业务位居行业
前四



全年累计服务游客数
546.73万人次

会展业务保持全国
前二

实现营收约
17.53亿元

中旅旅行深入贯彻落实习近平总书记对旅游工作的重要指示批示精神和党中央决策部署，顺应疫后经济新常态，利用行业资源优势，助力集团打造最具规模实力和品牌影响力的旅游央企。2021年，国内游在售产品线路1,982条（海南、北京、广东、新疆、湖北、重庆、青海甘肃、陕西北夏、山西、邮轮、西藏、云南四川、贵州、山东、广西等15个项目组），全国组织接待人数约90.49万，实现营收约17.53亿元。

旅行社业务

主动研判市场形势和行业发展趋势，充分利用国内国际两个市场和两种资源，持续聚焦和深入挖掘游览需求，升级打造中高端定制旅游线路，助力构建文旅合作新格局。



中旅旅行组织“藏源山南，遇见乃东”援藏旅游首发团



中旅旅行组织460余名游客登上“总统七号”邮轮，开启为期6天的长江三峡邮轮之旅

驻华外交官游中国，开启美丽中国之旅

中旅旅行全案策划执行2021年驻华外交官“发现中国之旅”启动仪式暨北京文旅资源推介会，安排一系列极具代表性的游览体验项目，让驻华外交官们体味古都风韵和时代风貌，感受浓浓京味儿。在“发现中国之旅”系列活动中，推出“云蒙山邂逅浪漫”“乘直升机低空俯瞰长城”等产品，打造包含“享璞瑄轻奢、赏嘉德艺术、游东城胜景”元素的春节主题线路，以“文化艺术+旅游”思路助力文旅商圈持续回暖。



会展业务

凭借专业的项目策划能力和全案会展服务接待经验，连续承接2021第二届三亚热带水果产业博览会、2021“全球共此时”中秋之夜使节活动和“全国台联成立40周年纪念大会”暨“第五届台胞社团论坛”活动，领航国内MICE行业强势复苏。



中旅会展作为中国足协指定接待服务团队，实力护航国家足球队挺进世界杯亚洲区12强



中旅会展承办2021“全球共此时”中秋之夜使节活动和“全国台联成立40周年纪念大会”暨“第五届台胞社团论坛”活动



• 重庆国旅承接“重庆文化旅游周”活动

商旅及航票业务



与各省市加强合作，积极拓展形式多样的平台和渠道，助力地方文旅资源“走出去”。2021年，成功承接重庆市文旅委赴澳门举办“重庆文化旅游周”活动，专业、高效解决所有突发事件，获得重庆市政府领导高度赞扬。



• 香港中国签证申请服务中心举行“外交部驻港公署首张生物识别签证颁发仪式”

签证及证件业务



坚持做好驻外机构和海外员工的疫情防控工作，海外50个签证中心在疫情防控期间保持正常运营；整合全国优质签证资源，全线升级 our tour 签证服务平台，为游客提供一站式高效办理全国领区签证的便捷出行体验。

创新业务

拓展红色旅游、目的地营销和亲子、研学、职工疗休养等市场，建立鼓励创新创业的工作机制和制度办法，策划首次“新玩法、新旅行——中旅旅行内部创业大赛”，遴选10个创新项目，其中“童伴童行”亲子游项目入选北交所2022年重点投融资项目。

红色旅游

举办“井冈山精神”“延安精神”“脱贫攻坚精神”3期培训班，推出“永远跟党走”100条党史学习教育精品线路，为61家国资央企总部及189个分支机构、7,621人次提供党史学习教育服务。2021年，带动全国红色旅游人数达92,185人次，同比增长183%。



• 携手“长江严选”在武汉市黄陂姚家山村联合成立首个红色研学基地



• 启动“重走琼崖红军之路，追逐百年红色足迹”2021年海南红色旅游文化系列推广活动

研学旅游

认真落实研学旅游专项工作要求，积极拓展海外研学队伍，在促进海内外人文交流中发挥积极作用。2021年，开辟全国研学旅游线路497条，团数639组，订单1,328单，组接人数达61,513人，实现营收1,912.64万元。



• 承接“相聚江苏·青春飞扬”江苏高校港澳台交流营活动



• 完成中华基督教协和小学冬季研学亲子团组接待任务

中旅投资：积厚成势，强化辐射带动作用

我们的成绩



中旅投资围绕国家战略，推进重点项目落实落地，认真打造备受业界认可、市场反响良好的标杆文旅项目，以产品特色化和品牌IP化，推动旅游目的地更新迭代、品质提升和市场拓展。地产主要布局粤港澳大湾区、长三角、成渝、武汉区域，在广州获取花都区北站综合体地块和广花公路住宅地块，首进武汉并落地鼓架村项目和钢旅华府项目等；景区主要布局川滇、新疆等自然资源禀赋优异的地区，度假区项目首次落子海外，成功收购马尔代夫安巴拉岛持股公司50%股权，与中国台湾共建中高端度假村。



• 沙坡头景区打造“大漠游”+“星空游”IP



• 深圳锦绣中华·民俗村举办“灯月行动”中秋系列活动



• 泸州老窖旅游景区重现明代市集



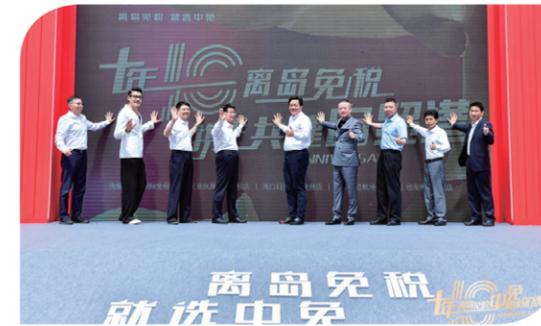
• 中旅·安吉和乐小镇商业街项目举行奠基仪式

中旅免税：毕力同心，做优做大全球品牌

我们的成绩



中旅免税秉承“以客户为中心，以市场为导向”理念，紧紧围绕免税主业，狠抓关键市场与重大项目，强化精细化管理与核心业务能力提升，夯实内生外延发展动力。优化创新业务模式，加快海南一体化运营步伐，巩固海南市场优势地位；探索数字化创新模式，汇聚线上线下流量资源，保证线上业务持续做强做优；积极开展重要渠道拓展，稳健开拓海外及资本市场，有序推进综合体发展布局。



• 中旅免税携海南各免税店举办欢庆活动，献礼“离岛免税十周年”



• 中旅免税海南 5 店联合开展“520”主题活动



• 中旅免税于三亚店举行首届中免腕表节启动仪式



• 中免海南国际物流中心项目（一期）开工

中旅酒店：务本求实，瞄准市场发展格局

我们的成绩



中旅酒店坚持防疫安全与生产经营两手抓，严格落实降本增效措施，以“流量+技术+品牌”为特色，创新央地合作模式，在境内外重点区域拓展规模布局；深化数字化转型，实现首家业财系统对接，提前达到投用目标；多元开展创新，率先完成与中旅旅行商旅平台的对接，首度实现酒店服务向物业管理领域输出。



• 南宁荔园维景国际酒店完成第18届中国—东盟博览会和中国—东盟商务与投资峰会的服务保障工作



• 上海虹桥维景酒店正式开业

博整国宾馆完成博鳌亚洲论坛 2021 年年会服务保障任务

4月18日至21日，2021年“世界大变局：共襄全球治理盛举 合奏一带一路强音”博鳌亚洲论坛年会在海南举行，博整国宾馆承接年会服务保障工作。中旅酒店派出首席运营官和餐饮、房务运营管理方面的4名资深业务骨干赴现场开展支持，为参会嘉宾提供无微不至的服务，受到中央办公厅、外交部、论坛秘书处、海南省委省政府、国资委、接待办的一致肯定和高度赞扬。



中旅金融：产融结合，打造旅游特色金融品牌

我们的成绩



中旅金融坚持以旅游金融为特色，利用资本方式连结、整合、盘活文化旅游资源，吸引国内优质资源和品牌、机构团队，为文旅项目融资融智融力。聚焦化解焦作中旅银行风险、实现基金募投突破和回购安信及平稳运营“三大攻坚任务”，整合内部资源和嫁接内外部合作，探索创新金融产品旅游服务各个环节的协同与增效价值。



• 焦作中旅银行首家“智慧网点”金山花园支行

中旅资产：以用促建，积极推进数字转型

我们的成绩



中旅资产贯彻落实“六稳六保”工作，着力提升资产管理运营水平，全面提高防范化解重大风险的能力。聚焦旅游交通方向，以中老铁路开通为契机，将云南作为项目切入点，加快推进旅游列车项目；深耕自驾游与房车业务，完成“星旅途”公司成立和星旅自驾 APP 上线。



• “美丽民族行”自驾游主题活动正式启动



• 中旅汽车圆满完成中国羽毛球队出征奥运运输保障任务

中旅邮轮：驭海扬帆，缔造蓝色梦幻旅程

我们的成绩



南海邮轮西沙航线全年接待游客 **2** 万余人

南海邮轮获得国资委首批 **100** 个中央企业爱国主义教育基地称号

南海邮轮举办为期 **7** 个月的“感恩党、听党话、跟党走”党建主题公众开放活动

中旅邮轮按照“立足香港、聚焦粤港澳大湾区、辐射自贸港”的工作思路，坚定发展民族邮轮的初心和使命，强化协同发展。南海邮轮与中旅旅行合作为游客提供机场、免税店专项免费交通巴士，打造以西沙邮轮和免税购物为核心的海南游组合产品；星旅远洋邮轮深挖差异化，探索“邮轮+”，聚焦“星级美食”“星彩娱乐”“星享住宿”“星游海南”及“星动购物”，优化升级产品体验。



“南海之梦”邮轮完成坞修



星旅远洋邮轮

擘画区域新蓝图

因时而变，因势而动。中国旅游集团积极围绕中央决策部署和国家重大战略，立足自身优势，纵深推进重点区域持续深耕，全力推进资源整合与业务融合，助力区域旅游协调发展呈现新气象、新格局。

助力粤港澳大湾区

集团积极响应粤港澳大湾区建设，充分发挥旅游综合产业链优势，依托大湾区资源禀赋和消费需求，深入推动多元化业务发展。聚焦大湾区重点文旅项目，落地广州北站文旅商业综合体、九龙湖度假区项目，推进深圳大空港项目和香港红磡三仓酒店改造项目，完成对香港安信信贷的股权收购，将“香港少年展翼研学行动”列入文旅部 2021 年内地与港澳文化和旅游交流重点项目，积极引导青少年爱国爱港。



集团获“领航粤港澳大湾区杰出贡献奖”（企业）



集团在澳门开设首家市内免税店——cdf 澳门上葡京店



中旅投资和免税在广州联手打造免税商业文旅综合体项目，探索 TOD（以公共交通为导向的项目开发）+ 免税 IP 的综合开发模式

中旅·阿那亚九龙湖生态度假区打造大湾区文旅标杆项目

中国旅游集团主动对接粤港澳大湾区建设，在广州花都区打造中旅·阿那亚九龙湖生态度假区项目，构建基于旅游地产核心产品和社区美学的 IP 体系。花都区作为广州国际航空枢纽所在地和实体经济发展主战场，也是大湾区联系全国、连通世界的桥梁和纽带。九龙湖项目凭借优异的自然禀赋，将在科学定位与精心策划下，培育区域出类拔萃的标杆旅游度假产品，助力大湾区旅游产业蓬勃发展。

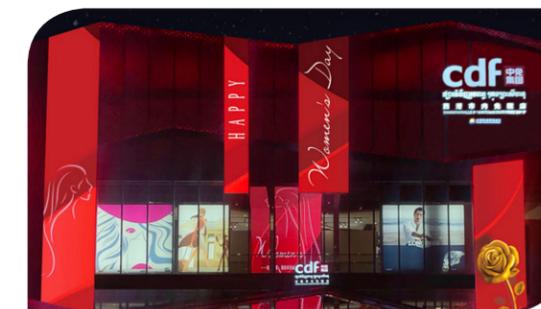


共建“一带一路”

集团秉承共商、共享、共建原则，在“一带一路”沿线重要国家实现布局突破，增进沿线重要国家相互了解和民心相通。开启境外业务多元化发展，打造中越德天跨境瀑布、丝绸之路国际度假区；运营柬埔寨和港澳地区 7 家免税店；同中工国际围绕老挝东昌维景国际大酒店项目达成合作意向书。



老挝东昌维景国际大酒店



柬埔寨西港市内免税店

重庆国旅圆满承接“新加坡知名在华企业重庆行”活动

10月11日至13日，重庆国旅顺利完成“新加坡知名在华企业重庆行”活动，此次活动包括中新（重庆）战略性互联互通示范项目合作对接会、专场推介会及项目考察等，吸引了6家新加坡驻华政府机构负责人及64家新加坡在华企业参与。中新（重庆）战略性互联互通示范项目是中国、新加坡两国领导人共同推动实施的政府间合作项目，已成为共建“一带一路”国际合作新名片和促进重庆发展的重要动力。



中旅投资签约首个海外度假项目

10月15日，中旅投资发布与Ceylon Hotels签订有条件股份买卖协议的公告，说明将收购其所持有马尔代夫项目公司50%股份，并持有马尔代夫安巴拉岛的开发经营权。收购完成后，中旅投资将与振华工程有限公司共同开发安巴拉岛。该地区交通便利、旅游资源丰富、景色优美，将依托“精品战略”优势，加速全球旅游市场布局的脚步，稳健实施“走出去”。



支持海南自贸港建设

集团遵循习近平总书记“建设中国特色自由贸易港、打造国际旅游消费中心”的重要战略规划，抢抓海南离岛免税发展黄金期，积极推进海口国际免税城、三亚国际免税城一期2号地项目建设，整合优质资源推动海南区域一体化运营，巩固离岛免税绝对领先地位，吸引海外消费回流；研究推出康养游、亲子游等主题游产品，探索与海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区合作等机会，助力海南现代服务业发展。



• 中旅免税五家海南离岛免税店努力拓展线上线下业务，成为游客到海南必打卡的旅游购物“金名片”



• 中旅免税集结海南旗下多家离岛免税店隆重推出“离岛免税购物节”

融入西部大开发

集团主动融入国家西部大开发格局，整合、获取稀缺旅游资源，开展业务和模式创新孵化。西南区域总部以成都平原为核心向外拓展，深耕川渝，贯彻落实集团香格里拉大环线战略，由成渝两地逐步沿川滇线、川藏线进行布局，与西藏旅投合作打造“地球第三极”酒店品牌；高度重视援疆工作，积极助力旅游兴疆。

中旅新疆交出“旅游兴疆”成绩单

为助力新疆打造特色旅游目的地，推动旅游产业升级和旅游产品创新，5月，中国旅游集团正式成立中旅新疆公司，充分发挥集团旅游全产业链价值与地方骨干国企在地资源的优势，立足新疆旅游产业整合，发挥在旅游规划、旅游投资、运营管理、渠道整合等方面的系统优势，加快天山南北疆旅游走廊建设。



• “中旅天山旅游走廊”标杆项目——伊犁库尔德宁景区



• 博斯腾湖北岸金沙湾旅游度假区

京津冀协同发展

集团积极推进京津冀旅游协同发展业务布局，深入探索京津冀三地旅游资源，加强项目运营管理标准体系建设。与北京世界公园签署运营管理合作协议，打造具有影响力的主题度假公园，与天津市政府签署战略合作协议，助力天津国际消费中心城市城市建设。

中旅风景签约北京世界公园，点亮京津冀旅游新坐标

9月，中旅风景与北京世界公园签署运营管理合作协议，将充分发挥自身专业优势，从旅游新业态策划与落地、设施改造或升级、标准化服务、整合营销等多方面创新举措，高标准、高质量、高效率地激活世界公园的旅游市场潜力，助其打造成为竞争力强、主题鲜明、体验丰富的主题度假公园，以助力丰台“文旅产业发展”，实现“妙笔生花看丰台”的美好愿景。



深耕长江经济带

集团首次在武汉布局城市文化度假社区、街区项目，助力武汉建设消费城市；支持湖北疫后重建，与湖北省签署战略合作协议，编制《鄂西创建世界级旅游目的战略构想》方案，持续开展“引客入鄂”行动；参加上海港城集团滴水湖项目签约，战略入股开元森泊，大力推动景区业务和地产业务融合发展。



• 杭州森泊树屋

增势

乘风而上 浩渺行无极



赋能经营新突破 46
提升服务新高度 48

中旅与 SDGs:



赋能经营新突破

中国旅游集团深入贯彻落实习近平总书记关于发展数字经济的重要讲话精神，紧跟时代和国家步伐，积极把握智能化和数字化趋势，以智慧赋能丰富消费场景，以专业匠心与人文情怀，打造全方位优质服务，帮助游客畅享美好旅途。

数字化管理

集团将数字化转型作为创新工作的核心，深化数字技术与生产经营管理深度融合，以管理侧、业务侧为支点，加速数字化、网络化、信息化建设步伐，以开放合作的理念打造智慧旅游生态，推动数字经济和实体经济融合发展。

管理侧

全面完成投资系统、人力资源系统一期、财务系统建设。其中，投资系统在全集团启用，人资系统实现内地、港澳企业（除信德、安信外）全覆盖，财务系统全面上线，实现全流程透明化管理与集约共享，全面支撑国资国企改革和业务数字化需要；依托 ERP 建设，以运营数据化为管理抓手，初步形成穿透式的运营指标体系，进一步提升内部运营效率。

业务侧

以消费者为中心，加快场景数字化和业务线上化步伐。中旅商旅服务平台通过整合资源，为内外部客户提供差旅会展服务，形成全流程服务闭环；珠海海泉湾“全场景人脸识别授权”、世界之窗 AR 导览等科技应用取得良好效果；大力发展新零售业务，着力打造“数字化中免”，线上业务持续保持良好发展势头，大力推进智慧门店建设，以客流统计、电子价签、顾客扫码购、提货任务即时显示等科技创新为依托，迎合消费体验新趋势。



“我们将数字化转型作为集团重点工程，从消费者、产品与服务、内部运营管理、旅游场景的创新应用等方面，全面规划数字化转型工作，构建数字化平台，以科技赋能打造旅游数字化生态体系。”

——中国旅游集团董事长 陈寅

• 陈寅董事长作为中央企业代表在中央企业数字化转型峰会开幕式上致辞



集团2021年上半年 数字化转型工作会议

客户导向 · 业务变革 · 数据赋能 · 科技创新



• 集团召开 2021 年上半年数字化转型工作会议

“中国旅游集团从战略出发，与业务紧密结合，本着务实、急用先行的原则，将数字化转型作为企业内部的一次变革，围绕基础设施云化、场景数字化、业务线上化、运营数据化、决策智能化五个方面全力推进数字化转型工作。”

——中国旅游集团数字化转型办公室

中旅资产重点打造“星旅途”自驾平台

6月18日，“星旅途”自驾平台在第十届中国国际房车展览会上首次亮相，平台打破传统自驾游模式，以 APP 工具路书的呈现形式，利用人工智能算法及集团丰富的文旅行业资源，深挖用户出行的多元化诉求，为自驾游客群提供专业化、数据化、智能化的旅行服务，传递“星旅途”的品牌理念及行业使命——“让用户每一次心动都可以获得被满足的坐标”。



产品创新

集团深入实施创新驱动发展战略，构建全方位创新体系，探索建立创新项目孵化专项通道，充分激发企业活力动力，更好契合日益多元和迭代升级的旅游需求新趋势，以丰富的旅游产品供给，为游客打造有温度、有新意的游玩体验。

中旅旅行

以消费者为中心、以资源整合为核心，打造服务客户的一体化能力和一体化的组织架构、业务流程；针对机票、酒店、目的地资源，创新产品资源平台搭建，联合产业链头部企业、优势细分领域中小供应商、优质个体旅游内容生产者、旅游代理人等各类资源。

中旅投资

德天跨国瀑布景区打造边关旅游新产品——“登高望越”；珠海海泉湾推出小矮人部落、小马俱乐部、小镇市集和神秘岛无动力乐园等新业态，满足年轻群体的消费需求，打造大湾区亲子度假新范式；构建 IP 孵化体系，梳理“星辰、大海、时光、无界”4大文旅商产品系列，形成由城市型文旅休闲综合体、小镇型文化旅游商业街、精致型社区商业构成的特色文旅商业产品线。

中旅酒店

利用开设中旅 π 旗舰店，瞄准 Z 世代客群，专注内容和产品，运用黑科技打造与众不同视听盛宴，使酒店本身成为目的地和中端智慧型酒店的标杆。



• 中旅旅行举办 2021 中旅旅行秘境白马雪山徒步大会，打造中旅秘境 IP



• 上海中旅研发并落地“荡马路系列”“纵览系列”等 4 大主题 30 余条城市微旅行线路产品



• 锦绣中华·民俗村推出“回民俗村过年”春节主题活动，为游客提供传统民俗文化新体验



• 广西德天跨国瀑布景区打造“登高祈福迎新春·到德天过个跨年”主题活动，助游客打卡最美边境线

中旅旅行打造“房车露营剧本杀”特色新玩法

中旅旅行深入调研当下年轻人的喜好和实际需求，全新推出“房车露营剧本杀”特色旅游产品。8月14日至15日，来自北京各区域的8位青年玩家来到北京密云南山房车小镇，开启七夕首发房车露营剧本杀之旅。该项目融合房车露营、用餐、推理、互动、休闲娱乐等多重属性，让玩家与产品本身建立起深层次的情感连结，为游客带来新颖安全的沉浸式体验。



提升服务新高度

以客为先，方能行远。中国旅游集团坚持以客户关注为焦点，健全完善相关设施设备，提供高品质的产品和便捷服务，满足消费者差异化需求，提升改进服务质量，让旅游服务供给与人民日益增长的美好生活需要相匹配。

优化服务品质

集团积极践行“以客户为中心”的服务理念，全面加强客户关系管理，及时关注消费者需求，营造舒适旅游氛围，以优质、贴心服务赢得大众信赖。

中旅旅行

签证中心安置证件自助取证设备、自助受理设备，全面启用网上预约、网上填表等方式，持续改善办证大厅环境、提升证件办理效率。

中旅投资

广西区域公司针对导游发布带团 30 问，快速并有针对性地解决导游带团途中出现的问题；沙坡头景区制定《沙坡头景区服务质量检查细则》《员工仪容仪表规范标准》《员工行为“八不准”》等服务制度，规范从业者行为。

中旅免税

围绕售前、售中、售后各环节为消费者提供全方位购物服务，以国际化的服务标准打造高品质购物体验，在一线门店对客聚集区推动建立党员责任区、党员示范岗、党员服务队，并划分特殊群体专属柜台或区域。

中旅邮轮

南海邮轮推出线上小程序游客订票专项礼遇和机场、免税店专项免费大巴服务，在“南海之梦”轮上推出 VIP 游客专享餐厅。



• 中旅投资宁波城市公司打造物业工程服务 24h 守候



• 中旅免税首家会员接待中心在海口开业迎宾



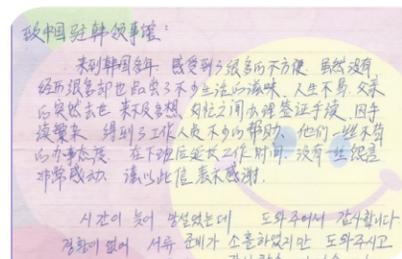
• 为了给顾客提供更加便捷优质的购物体验，三亚免税店在海口美兰机场 T2 航站楼新增海航、南航两处免税商品提货点



• 中旅酒店以培训提升品质管理，42 名讲师通过高端接待服务礼仪讲师认证

一封“点赞”感谢信，签证服务暖人心

3月，中国驻釜山总领事馆收到一封来自韩籍华人金女士的感谢信，感谢中国驻釜山总领事馆和中旅旅行所属釜山签证中心在签证业务办理过程中展现出的热心、敬业、无私精神。釜山签证中心坚持“特事特办、急事急办，为紧急人道主义人员提供签证便利”，秉承“以人为本”的理念，一如既往地地为签证申请人提供优质服务，诚心诚意办实事，尽心竭力解难事，让辖区华侨华人感受到来自祖（籍）国的温暖。



保障客户权益

集团切实履行保障客户权益主体责任，通过夯实制度基础、完善内部管理、加强沟通联络，为捍卫客户知情权、安全权和隐私权等合法权益“保驾护航”。

中旅投资

景区公司从人员、管理、硬件、软件四方面着手工作，全方位保障游客的安全权、隐私权；地产公司营销中心对各项涉及客户知情权的信息在醒目位置进行公开，真正做到阳光公示、信息透明。

中旅免税

严格落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》等法律法规，印发执行《进口商品安全质量风险预警与检验检测管理规定（试行）》，规范化、制度化完善进口商品质量安全管理。

中旅资产

组织安全宣传培训活动，提升客户防范意识、技能；要求所有员工签署保密承诺，严格保守乘客隐私信息；提前洽谈服务价格，明确服务事项，确保资费透明。

完善售后服务

集团重视售后服务保障，建立快速高效的质量信息应对响应机制，畅通客户投诉反馈通道，倾听客户建议，全力做好售后保障服务。

中旅投资

沙坡头景区提出游客投诉 100% 受理、100% 解决、游客投诉受理不超过 8 分钟、应急处置到位不超过 8 分钟等服务理念，做到首问责任制、快速高效、属地管理的投诉处理原则；泸州老窖景区建立旅游投诉管理制度，设置投诉处理登记本，优化国窖游系统评分流程，调整为导游完团前主动跟进领队评分，将问题前置化解决。

中旅免税

统一海南区域《售后商品退换货及投诉审批权限管理规定》标准，落实《售后先行赔付管理暂行办法》，实施《客户投诉问题分级实施细则》，积极处理售后和重点客诉问题，成立会商小组快速解决高发、突发问题。2021 年，海免公司客户投诉解决率达 100%。

中旅资产

公司卖场联合市场工商所成立 3.15 消费保障直通车，关于卖场投诉问题，定岗定员及时进行解决和协调，定期落实情况并和工商所进行互联互通。

中旅邮轮

设置客服专线，专人跟进处理售后及投诉事件，开通单独“投诉”岗位，针对投诉事件汇总归档，定期进行解决投诉相关会议培训。

三亚免税店积极解决客户投诉，强化库存商品质量管理

2022 年 2 月 3 日，三亚免税店获悉有客户在小红书平台发布负面信息，称购物离岛后发现已购商品有拆封痕迹，对产品质量产生怀疑。中免三亚店客服迅速介入，积极开展溯源和核实工作，最终确认运输环节的晃动摩擦导致纸盒变形。客服致电顾客积极沟通，以耐心、专业的态度做好解释，并提出更换方案。顾客对客服高效处理和热情服务表示满意，接受原商品，成功消除客户疑虑，化解风波，消除负面舆论，获得客户的表扬和感谢。三亚免税店以此为鉴，强化库存安全管理，做好商品贴标、分拣打包等环节的检查工作，提前发现商品外包装破损及塑封膜开封等情况，及时对相关商品进行处理或向客户做出相应提示说明，以优质产品和服务让客户满意而归。

提升客户满意度

集团积极开展客户满意度调查工作，充分了解客户需求，根据反馈情况开展调查。中旅投资利用线上舆情秘书、回声等网站进行网络舆情监测，线下问卷调查、持续调研游客满意度情况；中旅免税常态化开展“ASC 卓越服务”项目，提升顾客购物满意度；中旅金融以融助产，赋能旅游主业发展，旗下中旅银行强化商旅、零售、景区场景建设，为客户提供各类权益服务，2021 年，商旅专线客户满意度达 99.71%。



• 沙坡头景区线上舆情监测

勉力

因时有为 锐进四方志



奋进职场新作为
同享发展新机遇

54
61

中旅与 SDGs:



奋进职场新作为

济多士，乃成大业；人才蔚起，国运方兴。中国旅游集团坚持聚天下英才、招贤良能士的人才观，秉持选贤任能、知人善任的选才观，守持因人而异、因材施教的育才观，保持用人得当、用其所长的用才观，恪守权益保障，尽显人文关怀，为员工营建强本领、有前程的和谐职场环境。

保障基本权益

集团严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，坚持多元化与机会平等，禁止因国籍、种族、性别、年龄、宗教信仰、文化背景等产生的任何歧视；依法签订劳动合同，按时足额缴纳社会保险；坚决抵制强迫劳动、骚扰虐待和雇佣童工，坚定保障员工休息休假权利、保护员工隐私；作为首家在内地成立集团工会的驻港央企，积极推进民主管理，多方位保障职工权益。2021年，集团平均从业人数 38,998 人，劳动合同签订率、社会保险覆盖率均达 100%。



• 7月7日，集团第一届工会会员代表大会在海口主会场和北京、深圳分会场同步召开

搭建成长舞台

集团将高质量的人才建设视为发展的内生动力，以顺应时势的人事改革、落到实处的能力培养、持续畅通的职业发展，充分挖掘员工潜力，让员工有更大的发展平台、更多的发展机遇，打造实现自我蜕变与企业共进的最佳环境。

深化人事改革

深化三项制度改革，落实任期制契约化管理、职业经理人机制建设、人才市场化选用机制建设，建立健全干部管理、绩效考核配套制度，贯彻“薪酬能增能减”要求，以业绩考核为导向开展薪酬分配，配套实施管理层专项激励。

按性别划分员工总数



按地域划分员工总数



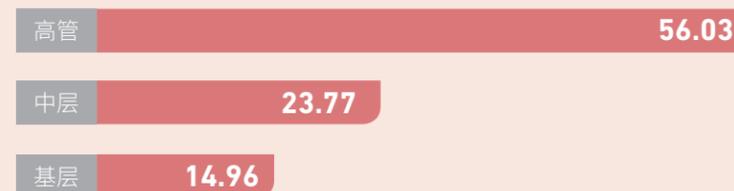
畅通职业发展

按照国有企业领导人员“20字”标准，大力选拔使用表现突出的年轻干部，努力打造一支结构合理、数量充足、适应集团发展需要的干部队伍；进一步修改完善领导班子建设规划，进一步充实领军、高潜、专业“三支”队伍人才数量，保障员工职业前景越来越广阔；积极发挥央企担当，稳岗助力青年就业。2021年，集团支持香港政府“青春试翼”大学生就业计划，招募 102 名应届毕业生。

完善教育培训

按照“分级分类”原则扎实推进重点培训计划，突出员工政治素养和专业能力提升。2021年，组织开展“党史百年”专题培训，实施务实管用的专题培训超 167 个，强化廉洁从业教育，持续提升教育培训工作实施水平；围绕香港地区、海南自贸港、香格里拉等重点区域组织专项培训 59 个；加强集团内训师队伍建设，组织 2 期内部讲师培训，65 名学员通过培训走向讲台。

按职级划分的人均培训时长（单位：学时）



• 4月15日，集团职工联谊会举办“完善香港选举制度落实爱国者治港”专题讲座，650名在港员工参加线上讲座



• 7月8日至10日，中旅免税在京举办30名中层管理人员参加的“数字化和商业模式创新”主题培训



• 7月23日，中旅旅行签证业务部举办境外签证中心业务分享交流会



• 9月10日，集团“第五期内部讲师暨第一期党课讲师培训”圆满结束

“e+人”系统，开启员工培训新篇章

中国旅游集团全面梳理和优化集团人力资源管理体制机制，成功开发包含 12 大功能模块的“e+人”人力资源管理系统。其中，培训模块很大程度上解决了培训资源欠缺、系统性不足的问题，并可根据岗位和内容的差异性同时开通线上直播，实现“千人千面”的培训形式，让员工培训不再受制于时间、空间，随时随地想学就学。

“2020 年疫情发生以来，各类线下培训组织受到严重影响，我们也在尝试探索线上培训的开展，可以说正好我们需要，‘e 学堂’的出现，为我们的培训工作提供了极大的便利。”

——沙坡头 HR 团队成员

尽显员工关怀

集团重视人文关怀，积极营造和谐发展氛围，关注员工身心健康，组织开展丰富的团建活动，活跃职场气氛，关心慰问基层员工，维护特殊群体的合法权益，提升组织凝聚力，让员工拥有更多的幸福感与归属感。

关注职业健康

关注员工身心健康，通过定期组织员工健康体检、开展心理咨询、进行安全教育等方式，筑牢健康防线，为员工提供安心、舒适的工作环境，切实增强员工幸福感。

中旅免税

建立健全职业健康管理体系，组织开展职业危害因素排查治理，强化职业健康教育培训，精心组织《职业病防治法》宣传周活动，进一步夯实职业健康工作基础，全年未发生职业危害事件。

中旅资产

每年为全体员工投保团体补充医疗保险，并组织员工进行健康体检。针对员工职业病防治、安全生产、防疫安全等方面出现的新情况、新问题开展线上及线下培训。

中旅邮轮

认真检查船舶有毒有害高浓度气体及有害污染物存在情况，合理安排工作时间，配备耳塞、护目镜等防护用品，进行安全管理和心理学培训，缓解船员心理压力。



• 在第 19 个“职业病防治法”宣传周，中旅文旅开展“共创健康中国 共享职业健康”职业病防治志愿宣传活动

丰富文化生活

围绕员工精神文化建设，打造职工文化活动阵地，丰富员工业余文化生活，为员工生活“送能量”“送欢乐”，增强员工之间的互动交流，为员工营造和谐、愉悦的工作氛围。



• 集团工会精心打造“中国旅游集团线上职工书屋”平台，丰富员工精神文化生活



• 集团工会所属工会建立“职工之家”，为在深企业员工提供业余活动场地



• 集团职工联谊会组织员工开展“健行龙脊庆国庆”活动



• 集团职工联谊会组织 200 多名员工和家属深入香港社区，开展“迎建党百年 庆香港回归”活动



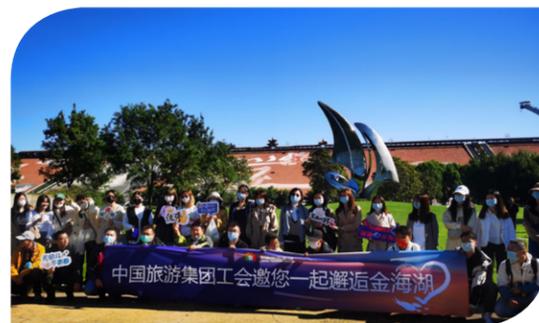
• 集团各下属企业举办丰富多彩的活动，庆祝第十一个“公司日”

关爱特定群体

高度重视员工关怀，尤其是女性员工、困难员工等特定群体，集团工会通过实施“6+N”关爱项目、开展“1+1+N”帮扶活动，推进“女职工关爱”行动，为集团广大员工“送温暖”。



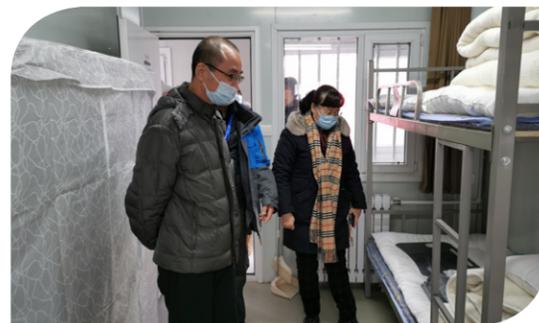
• 集团工会组织开展《女性情绪和压力管理》心理健康专题讲座



• 集团工会组织单身青年参加“金海情缘”首都青年国庆交友联谊活动



• 集团工会春节期间面向劳模先进、困难员工、坚守岗位一线员工开展“送温暖”活动



• 集团工会赴冬奥村慰问驻村员工



• 集团公司所属工会为哺乳期女性设立“爱心妈咪小屋”



• 集团公司所属工会举办“厨艺课堂·大汉堡制作”三八国际妇女节主题活动

筑牢安全底线

集团遵循“安全第一”的原则，将安全运营视为不可逾越的红线，完善安全生产管理体系，强化日常排查管控，宣教普及安全知识，真正让安全生产的理念深入人心。

健全体系

编制《2021年集团科学统筹发展与安全的工作方案》，将安全生产责任与一把手年度综合绩效考核紧密挂钩，实行安全生产一票否决制；完善安全生产和应急管理系统，形成《安全生产和应急管理信息系统项目推进计划》《安全生产和应急管理信息系统建设方案》；进一步优化完善在港单位和人员安全应急工作方案、工作机构和工作机制，增强安全防范能力。



管理层与安全生产委员定期听取工作汇报，落实“安全责任书”签订，发动员工进行全链条、全覆盖的自我检查，事业群管理层与事业群安全生产委员会成员不定期抽查重点项目与办公室安全生产防范重点。



增编《安全生产事故隐患排查治理规定》《事故报告与处理规定》《安全风险分级管控规定》《安全生产承诺制度》4项制度，完善景区和地产业务安全生产管理制度、隐患排查制度、风险分级管控制度、应急预案、现场处置方案等各项安全管理制度预案。



梳理更新《危机管理手册》《安全管理手册》《疫情常态化酒店运营行动指南》SSA审核标准、安全运营SOP/P&P以及相关应急预案，通过逐人逐级签署安全生产责任书。2021年，投入安全生产资金约1,595万元。

强化保障

建设安全生产和应急管理系统，形成《安全生产和应急管理信息系统项目推进计划》《安全生产和应急管理信息系统建设方案》等；加强安全隐患排查治理，组织专项检查小组对重点企业开展安全大检查，发现所属 17 家单位问题及隐患 200 余项，及时督促整改、消除隐患。



• 1月26日至2月9日，集团领导班子组成六个专项检查小组，先后对18个重点生产经营、项目建设现场和安全生产重点难点单位进行实地检查

宣贯教育

持续推进安全教育工作，指导各业务单位开展集中专题学习和“安全生产月”知识竞赛、“消防安全月”活动等，广泛普及安全发展理念，邀请外部专家开展新《安全生产法》宣贯，提升风险防范意识和安全管控水平。



• 中旅投资广西区域开展景区娱乐设备安全操作规程和 safety 注意事项培训，保障游客安全游玩



• 中泸文旅组织员工赴江阳区职工安全体验中心学习体验，提升员工安全技能



• 服务中心组织集团总部大厦全体员工举行火警疏散演练，增强员工消防安全意识

强化安全教育培训，中旅投资在行动

2021年，中旅投资积极开展安全生产教育培训及宣传工作，开展《企业安全隐患排查和风险辨识》安全专题培训、线上“安全交流活动”、《新安全生产法》专题培训、《安全生产事故隐患排查治理规定》和《事故报告与处理规定》宣贯培训，进一步提升员工安全意识。此外，组织灭火疏散、特种设备故障救援、食品中毒、野外搜救、防台风暴雨、防高温中暑、防溺水等应急演练、应急救援和现场应急救援处置演练 327 次，切实提升突发事件中员工的应急处置能力。

同享发展新机遇

商以求同，协以成事。中国旅游集团始终以诚信、开放、合作、共赢的胸怀谋划发展，以诚信经营强化伙伴关系，以合作交流深化共赢理念，以责任管理优化供应关系，与同行者共享时代新机遇，共延互惠互利的半径，绘好高质量发展的同心圆。

秉持诚信原则

集团坚持诚信合规的经营理念，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，推动下属企业遵守市场交易的平等自愿原则、等价有偿原则、公平原则和诚实信用原则，避免价格垄断等不正当竞争行为，努力营造互惠发展的良好生态。

强化合作共赢

集团积极探索深化战略合作的新思路、新途径，致力于与政府、企业、高校等利益相关方构建全方位、多层次的战略合作关系，搭乘资源共享、优势互补的快车，以交流促进步，创造发展的最大公约数。

加强政府合作

依托区域丰富旅游资源，与政府开展高起点、宽领域、多层次的战略合作，扎实推进各项合作项目落地，助力地方政府把资源优势转化为发展优势，推动企地融合向更高层次、更宽领域、更大规模的目标迈进。



• 1月28日，焦作中旅银行与开封市人民政府签订战略合作协议



• 3月18日，中旅免税与深圳市前海深港现代服务业合作区管理局签署战略合作协议



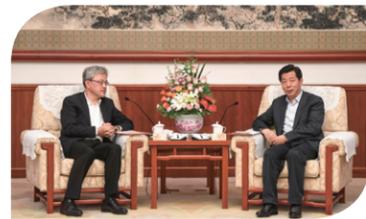
• 3月31日，集团和丽江市人民政府在丽江市招商引资集中签约活动中签署战略合作框架协议



• 4月1日，集团和上海建工集团签署战略合作框架协议



• 5月14日，中旅酒店与吉林省吉旅酒店集团举行签约仪式



• 4月15日，集团与天津市政府签署战略合作框架协议



• 5月13日，集团参加新疆区域合作项目集中签约仪式，与伊犁州政府、伊宁市政府和地方企业深化合作



• 6月17日，中旅旅行和山东省文化和旅游厅共同签署战略合作协议



• 5月31日，中旅酒店与华谊启明东方城市文化产业集群、华谊兄弟星剧场美好生活综合体在京举行合作签约仪式



• 6月25日，中旅旅行与秦皇岛山海间文旅发展有限公司签署《合作谅解备忘录》



• 8月，中旅酒店与广西壮族自治区接待办举行在线签约仪式



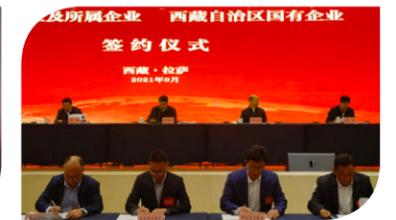
• 9月14日，集团与大理州政府签订战略合作框架协议



• 7月，中旅风景与浙江大雷山旅游开发有限公司就“中国牧云森氧草甸度假区筹建运营”达成深度合作



• 7月13日，香格里拉旅投公司与云南省城乡建设投资公司签署战略合作框架协议



• 9月，中旅酒店与西藏旅投签订合作协议

深化企业合作

秉承合作共赢、资源共享、互惠互利等原则，扩大与各类企业主体特别是优质资源企业的合作圈层，建立资源整合、多层圈集的生态圈和可持续发展的战略伙伴关系。



• 2月26日，中旅风景和中旅商管在商文体旅战略合作集中签约仪式上，分别与上海滴水湖商业旅游开发管理公司签订合作协议



• 8月30日，中旅风景与北京世界公园签署项目运营管理协议

促进产研结合

集团研究院 / 党校长期与旅游科研机构、高校、企业智库开展广泛合作，紧密围绕集团中心工作开展重大课题研究，紧跟行业发展趋势开展专题研究工作。连续三年与中国旅游研究院联合主办《中国旅游科学年会暨全国旅游管理博士后学术论坛》，推动课题成果转化转化为培训课程，扩大受众面；组织集团专家委员会及行业信息平台联合举办“新形势下国内游高质量发展思考”专题研讨会；紧扣行业热点话题和业务实际，开展“星旅讲堂”系列讲座。2021年，集团研究院 / 党校入选文旅部首批文化和旅游行业智库建设试点单位。



- 集团研究院 / 党校组织开展 2021 年“星旅讲堂”系列讲座

加强行业交流

集团紧跟行业发展大势，融入行业发展新格局，积极参与会议论坛活动，开展交流研讨、分享前沿话题，助力业界交流合作，进行旅游资源信息共享，积极拓宽宣传媒介，努力提升品牌形象，共襄旅游业振兴发展。



- 5月7日至10日，集团参加首届中国国际消费品博览会，最新打造的世界级休闲旅游购物综合目的地——海口市国际免税城项目在展会上惊艳亮相，旗下海南六店首次集体同台。



- 6月18日，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游与露营房车分会等共同举办“房车，探索更舒适的旅行生活”第十届中国国际房车展览会，通过现场展示、新闻发布、业务交流和主办行业峰会等多种方式，强化了推广房车生活方式、深耕自驾游与房车业务的信心。



- 7月9日至11日，集团参加第九届澳门国际旅游（产业）博览会，集团旗下澳门国旅和中免国际作为在澳企业代表积极参展，凭借一流的展台设计、丰富多元的旅游产品和精彩纷呈的营销活动及合作方案，充分发挥旅博会促成交易平台的作用，提振受疫情影响的旅游经济。



- 11月6日，集团参加第四届中国国际进口博览会，在交易分团签约仪式上与雅诗兰黛、轩尼诗、保乐力加等24家海外供应商签约，签约金额同比增长32.5%。集团充分利用进博会平台，不断加强海外合作伙伴的合作交流，提供更有竞争力的产品和服务。

打造责任供应

集团以责任为导向不断推进供应链建设，编写集团总部采购管理实施细则，进一步完善采购管理规章制度，推进集团电子招标采购系统建设；建立集团各单位供应商库，编制供应商管理信息表单，推动集团总部部门、二级公司（事业群）建立合格供应商清单和供应商黑名单，促使供应商履责。

中旅投资

海南公司遵循招标过程“公开、公平、公正”原则，确保招标人知晓责任范围和具体内容，切实承担项目监督管理主体责任；燕郊公司坚持阳光招采，根据项目特点编制招标文件，充分接受社会监督。

中旅酒店

以数字化转型为契机推进采购信息建设工作，进一步规范酒店采购流程，结合集采中心业务需求，对拓易云和中旅购两大系统进行功能升级和产品优化，为采购管理提供系统支持和运营保障。

中旅资产

推动本地化采购，致力于与本土企事业单位合作开展业务往来，始终遵循《采购管理办法》《供应商管理办法》等制度，对供应商实行评选、考核和名录管理，建立健全供应商评价体系，从质量、价格、售后服务、交货时间、公司资质等各方面对供货商进行评价分级。

中旅邮轮

严格审查供应商资格并建立供应商清单和供应商库，根据招采质量定期对供应商进行年检和评价，动态更新供应商清单，实行需求机构与采购机构分离、供应商责任追究等防范腐败。

永续

浪潮澎湃 阔迎八面风



谱写生态新篇章
共建美满新家园

68
71

中旅与 SDGs:



谱写生态新篇章

山积而高，泽积而长。中国旅游集团积极践行“绿水青山就是金山银山”理念，围绕“双碳”战略建立生态开发标准、强化生态保护意识，落实好业务活动中的节能降耗与低碳运营，助力绿水青山“底色”更亮，金山银山“成色”更足。

夯实管理体系

集团全面推进环境管理体系建设，号召各事业群建立起能源节约与环保组织机构及制度体系，深化环境影响管理，制定具体管治方案，为环境保护工作全面、标准化实施奠定基础。



事业群所属相关企业建立能源节约与环境保护组织机构及制度体系，严格落实景区和地产业务环境卫生管理主体责任。



倡导各所属企业结合自身业务特点，在供应商选择、管理模式创新、生产工具更新迭代方面，主动适应生态环保的高标准、严要求，构建绿色低碳循环发展产业体系。



在“十四五规划”中增加“贯彻绿色、共享新发展理念，确保可持续发展”内容，明确环境管理目标。

推进节能降耗

集团积极应对气候变化，持续强化节能环保管理，加强全生命周期绿色运营、绿色生产，充分履行《集团节能减排监督管理暂行办法》，从源头控制能耗、推进节能降本增效、减缓气候变化影响。



世界之窗使用太阳能光伏发电 74,500 度，充分收集利用雨水 2,200 立方米；咸阳海泉湾温泉升级重启，实现污水处理排污达标；青岛海泉湾定时、错时开启关闭园区照明灯，对能耗设备进行缩减；珠海海泉湾使用内湖水浇灌园区绿化，节省电费 24.51 万元；中汽公司坚持对车辆“定期检查、强制维护、视情修理”相结合，做好日常保养和三级维护，降低机件磨损。



中旅免税投资项目从规划设计阶段引入环保、节能和绿色的理念；积极推广装配式建造方式，在施工阶段通过能源管理、建筑材料和污染防治等多方面推进绿色施工和管理；在运行阶段通过智慧商业平台将低碳环保技术和成果数字化，通过大数据平台，实现全生命周期绿色低碳运行。



• 海口国际免税城项目 LEED 金级预认证证书

拓展阅读：LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)，意为能源与环境设计先锋奖，是全球最完善、最权威、最有影响力的评估体系之一。



通过“国资小新”知识专区、答题专区学习节能降碳、绿色发展知识，酒店事业群共 196 人次参加线上学习，帮助酒店能源管控人员强化绿色发展、节能低碳理念知识。2021 年，中旅酒店控制能耗比为 7.46%。



按照“行为节能、管理节能、技术节能”三项并重的原则，物业业务加强能源管理控制，每月对项目水电能源消费量进行汇总分析；旅游客运业务积极采用清洁能源车辆或国六车辆，统一按照市环保局要求加装尾气远程监测车载终端。

保护景区生态

集团重视旅游地环境保护，坚持旅游资源开发与生态保护并重，秉承利用与保护相结合、当前与长远发展相统筹的原则，在景区的规划、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，守护旅游景区生态环境，用心保护生物多样性。



世界之窗、锦绣中华、珠海海泉湾等景区持续充分利用景区、度假区湖水及雨水，冲洗景区道路、浇灌植物；沙坡头景区严格把控沙漠区项目建设施工、材料选择、方案设计等环节，尽量避免减少因方案设计缺陷、材料使用不当、施工管理不严等因素对沙漠生态环境造成破坏。

践行绿色办公

集团倡导绿色办公、绿色生活理念，引导员工从日常点滴入手，养成节约用水、节能低碳、保护环境的良好行为习惯。



限制使用照明系统，提倡办公场所尽量采用自然光；节约办公设备用电成本，下班时及时切断电源，减少待机消耗；加强办公耗材节能管理力度，规范办公用品采购、配备和领取制度，号召双面打印，注重稿纸、复印纸的再利用。

中旅酒店

推行无纸化办公，文件和数据记录尽可能使用 IT 系统；公共办公区域空调温度设置为 26 度，并为加班人员安排统一办公区域；水龙头随用即关，水龙头、水管、马桶等如有漏水现象立即报修。

中旅金融

香港安信积极开展节能环保宣传教育，实施文件电子扫描作存档记录，鼓励文具循环再用，空调统一设置温度 25 度左右，更换 LED 灯泡，节约电力和减低热能排放。

倾心环保文化

集团以旅游全产业链助推目的地旅游资源开发、传统文化保护和当地经济可持续发展，以实际行动助力环保公益，让旅行成为每一个旅行者向善的力量。中旅投资泸州老窖景区通过 LED、悬挂横幅等形式提高游客安全环保意识；中旅免税编制发布《2021 中免集团环保绿皮书》，并举办了以“在 cdf 发现环保之美”为主题的系列环保活动，向社会大众传达“绿色中免”环保理念。



- 中旅免税发起“在 cdf 发现环保之美”环保公益海报设计大赛，赛事共征集到 1,720 幅作品，累计互动频次达 113 万+
- “码”上看：《2021 中免集团环保绿皮书》

中国旅游集团发起“全岛一家——环保艺术计划”公益活动

中国旅游集团秉持“让旅行成为向善的力量”的理念，在海南三亚发起公益活动“全岛一家——环保艺术计划”。艺术家团队将 5,000 双废弃的一次性拖鞋作为创作材料，以世界自然保护联盟濒危物种红色名录中的“抹香鲸”为创作原型，耗时三天三夜等比例还原了一只长达 13 米的“搁浅的鲸鱼”。这只“鲸鱼”不断提醒来往的游客，那些曾给旅途带来“方便”的一次性用品，终将会给大自然带来诸多不便，呼吁入岛游客在旅行途中减少使用一次性用品，从日常做起，守护岛屿和海洋，守护我们的地球。



共建美满新家园

中国旅游集团深谙和谐之道，坚决履行驻港央企社会责任，在抗疫防汛等危险时刻挺身而出，在公益慈善活动中点燃希望，以润物细无声的方式，厚植向上向善的和谐土壤。

践行央企职责

集团始终践行驻港央企责任，以赤诚之心助港前行，将专业化为行动、将执行落在实处，与香港共同进步、共克时艰、共谋发展，努力实现互促式、共振式高质量融合发展。

履行在商言政使命

集团坚决贯彻落实习近平总书记关于香港工作的重要指示批示精神和党中央决策部署，时刻牢记和践行维护国家主权、安全、发展利益，全面贯彻“爱国者治港”原则、助力“一国两制”行稳致远。在 2021 年香港第六届选举委员会选举中，集团支持 12 名员工参选，经过努力竞选，12 人全部当选。在香港举行第七届立法会选举中，集团 2 名员工分别循立法会旅游功能界别和九龙西地区直选，全部胜出。

2021 年，特区政府为表扬员工为香港作出的贡献或成就，颁授予集团员工、前立法会议员姚思荣银紫荆星章，颁授予集团员工、区议会议员符碧珍荣誉勋章；截至目前，集团累计有 8 名员工被特区政府颁授予荣誉勋章、委任“太平绅士”等，其中 1 名员工（姚思荣）获颁银紫荆星章，1 名员工（卢瑞安）获颁铜紫荆星章，2 名员工（卢瑞安、潘国华）委任为“太平绅士”，5 名员工（姚柏良、吴熹安、梁文广、陈国伟、符碧珍）获颁荣誉勋章。

支持全国人大决定

集团坚决支持全国人大完善选举制度，设立 45 个街站、收集近 6,326 份签名、派发宣传品近万份，向香港市民宣传完善选举制度的重要性。

开展人心回归工作

七一期间，集团组织近 2,000 名员工、家属瞻仰参观香港地区红色爱国主义教育基地，重新学习香港抗日战争历史，参观“百年伟业—庆祝中国共产党成立 100 周年大型主题展览”，增强爱国爱港意识。国庆期间，组织员工与社区人士开展升国旗、“快闪唱国歌”等系列活动，表达对伟大祖国的祝福。集团还捐资组织 3,000 名社区青少年参观香港爱国主义教育基地，增强青少年的爱国情怀。

组织义工服务活动

集团义工队自 1986 年成立以来，长期深入开展多种社会公益活动，义工队伍也不断壮大。2021 年集团义工人数超 900 人，在支持特区政府依法施政、公益慈善活动等方面发挥了重要作用。在 2021 年香港中国企业协会义工评选中，集团义工队再次被评为“优秀义工队金奖”，4 名员工获得“优秀义工领袖金奖”，9 名义工获得“优秀义工金奖”，8 名义工获得“优秀青年义工金奖”；集团 1 名义工被特区政府民政事务局评为“优秀义工”。



• 集团义工参加坚决支持全国人大完善选举制度街站活动



• 集团组织香港青少年参观爱国主义教育基地



• 集团义工参加香港中国企业协会和社区组织的“贺建党百年 庆香港回归”系列活动演出



• 集团义工参观“百年伟业—庆祝中国共产党成立 100 周年大型主题展览”

勇担抗疫重任

集团立足央企角色定位与社会责任担当，面对疫情多点散发态势，积极配合政府防疫政策，稳步推进各项疫情防控工作，全力支持属地疫情防控，积极弘扬伟大团结精神，充分展现“患难见真情”的胸怀与友爱。

严格常态化疫情防控

毫不放松抓好常态化疫情防控机制，持续强化组织领导，从严从紧压实防控责任，结合当前疫情防控形势，做好重点区域和重点场所防控；按照“应接尽接，应快尽快”原则，积极组织员工接种疫苗。2021 年，集团召开 19 次疫情防控工作会议，编发疫情防控工作日报 360 余期，员工整体疫苗接种率 94%，其中在港员工接种率达 89%，高于香港社会平均水平近 20 个百分点。

中旅旅行

结合团队游特点建立防疫管控机制，开展疫情防控知识全员培训，做好行前一行中一行后全流程防护措施，妥善协助游客处理退改事宜。

中旅投资

景区、度假区落实“预约、限量、错峰、实名购票”要求，严格扫码、测温和要素登记三步法，做好通风消毒和环境清理；地产严格落实疫情防控相关要求，推出线上看房选房付定。

中旅免税

严格落实进口冷链食品、冷链集装箱货物核酸检测和消毒措施，积极引导消费者线上购买，开展多重促销活动，减少线下人群接触。

中旅酒店

坚持疫情防控“五有”要求，严格落实入境和国内中高风险地区人员排查管理要求，实现出入人员闭环管理，保持日常监控和防护消杀工作。

中旅金融

焦作中旅银行各营业网点实施办公环境全面消毒，各经营单位对上岗员工进行日常防护检查，对到访客户进行体温测量，查验健康码、行程码，对老年客户等不具备扫码条件的客户做好健康登记。

中旅资产

驾驶员运营中全程佩戴口罩，所有运营车辆坚持通风、每日消杀，并及时做好消杀记录，运营期间如发现乘客出现发热、呕吐等异常情况，第一时间处理并积极配合政府做好后续工作。

中旅邮轮

南海邮轮“南海之梦”严格根据国内疫情防控态势及时公布复航时间，并向已订票的游客提供全额退款或者改期出行服务。



• 中旅景区对入场游客进行扫码测温



• 焦作中旅银行严格保持社交距离



• 中旅资产旅游大巴坚持每日清洁消杀



核实健康码 信息登记
酒店步骤 必不可少
-前厅部

• 中旅酒店严格核实入住人员健康码并进行信息登记

勇担责任奋力“疫”战

坚持人文关怀与守望相助，积极弘扬应对疫情的团结精神，发挥业务优势、整合丰富资源，投身一线开展志愿活动，以实际行动彰显企业在非常时期的非常担当，共同为全国疫情防控工作贡献力量。



• 中旅江苏积极参与社区核酸检测志愿活动



• 中旅河南助力郑州市筑牢交通战“疫”防线

守护大湾区，同心抗疫情

2022 年以来，面对香港第五波新冠疫情严峻形势，中国旅游集团成立支持香港抗疫工作领导小组，聚焦援港抗疫工作团队接待服务、跨境交通和酒店保障三项重点工作任务，整合各类资源、团结各下属企业力量，提供抗疫物资保障，全力做好一线支援工作，同香港市民携手并肩共战疫情。集团及在港各单位纷纷收到中央援港抗疫团队、国资委、香港特区政府相关局、社会团体和市民发来的感谢信，对集团在服务保障过程中所展现的敬业精神和责任担当表示感谢和敬意！

物资捐赠

持续开展“中旅关爱进社区”，向筲箕湾、红磡等 9 个社区捐赠近 39 万个口罩和 3,600 个快速检测包，向香港旅游业界、居安抗疫的前线员工、社区疫苗中心和 9 个社区等捐赠 1.3 万盒快速检测包和 4,000 盒莲花清瘟胶囊。



场所隔离

九龙维景酒店于 3 月 7 日起作为确诊病人隔离酒店，及时制定疫情防控方案，加快员工个人防护知识培训，确保如期提供 485 间隔离房间；旺角维景酒店和湾仔睿景酒店积极腾空客房，做好提供给内地支援香港抗疫团队使用的准备。



客运服务

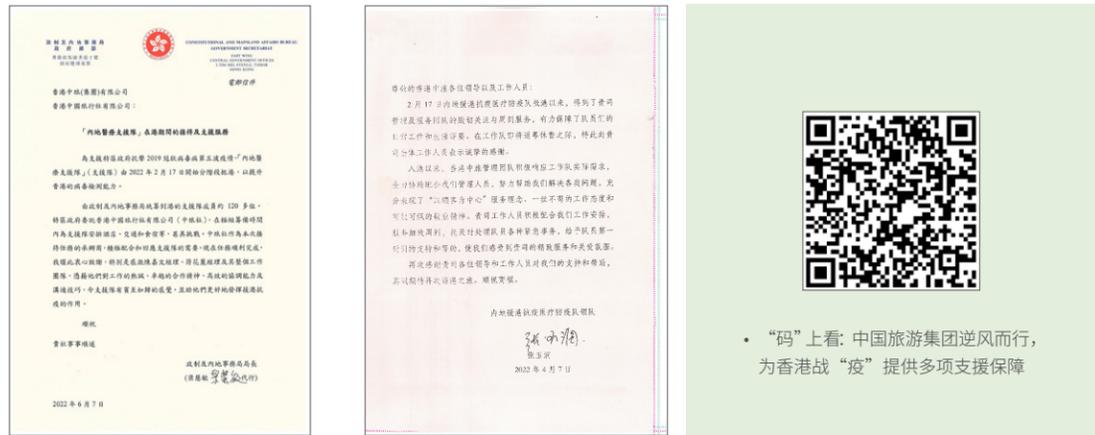
面对香港特殊的政治和社会环境及严峻的抗疫形势，作为中旅投资布局在香港的交通运输企业，香港中汽积极履行责任担当，协调车辆运输服务团队，落实本地资源，勇当战疫一线先锋，承担支援香港抗疫交通运输保障的重要任务，完成多批次内地援港抗疫医疗防疫工作队的到港接送任务，以专业的工作流程和饱满的工作态度，受到政府、香港医管局等各界认可。



金融便民

中旅金融针对特选客户，设立 1 亿港元额度的小额无息贷款业务，提供 6 个月只付息不还本的特殊还款计划；推出线上及电话快速小额贷款，提供“零接触”应急周转便捷服务，缓解部分香港市民在疫情下借贷还款的经济压力。





• 香港政府向集团致感谢函

• 内地援港抗疫医疗防疫队向集团赠感谢卡

奉献公益爱心

集团秉承“旅游报国，服务大众”的责任理念，遵循“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，将服务下沉至社区建设，不断加深与社区居民的联系，依托“港中旅慈善基金会”，开展扶贫济困、助学扶智和关爱儿童等多项爱心公益活动，传递温暖与祝福；面对河南特大洪涝灾害，集团全力配合防汛抢险工作，彰显同舟共济的责任担当。



• 集团慈善基金会代表慰问新界北边界警署落马洲警署



• 集团下属企业三亚免税店与海棠区委联合开展“暖心海棠 袖袖之爱”无偿献血公益活动



• 中旅商管党支部为四明山镇中心小学孩子们捐赠学习和生活用品，并资助一户贫困双胞胎家庭 3,000 元助学金



• 柬中免公司在金边免税店设立专区，帮助儿童福利院售卖图画作品并捐助善款

落区探访，同路同行——中国旅游集团送关爱进香港基层社区

中国旅游集团积极响应香港中国企业协会“中企关爱进社区”活动，组织超过 230 名义工深入海心、红磡、双顺和石硖尾四个社区，登门探访基层长者、贫困青年家庭、单亲妇女儿童家庭等弱势群体，为长者家庭进行家居清洁志愿服务，并就青年就业、创业、住房、医疗、养老、贫困和释放女性劳动力等问题倾听基层市民的心声，了解诉求及建议，借此活动传递“中企关爱、同路同行”和关心基层、服务地区的理念，同时送上由港中旅慈善基金会赞助的福袋，充分展现在港央企的责任担当。



防汛抢险，中国旅游集团与河南同在

7月21日，河南省遭遇特大暴雨灾害，集团紧急捐赠 1,000 万元，支援河南防汛救灾和灾后重建。在豫各企业快速启动防汛应急预案，全力配合防汛抢险工作。中旅旅行提供景区门票免费退改、退订服务，第一时间协助有需要的客户办理相关业务；焦作中旅银行组织所属 40 余家分支机构和营业网点帮助受灾群众渡过难关；中旅酒店下属商丘瑞华维景国际大酒店针对暴雨导致的人员流动受限情况，第一时间推出房价不涨、延迟退房等措施，全力配合做好防汛担当。



• 焦作中旅银行修武支行防汛小分队给受灾群众、抗汛人员赠送援助物资



• 商丘瑞华维景国际大酒店工作人员协力开展防汛工作

责任管理

责任治理

中国旅游集团秉持“旅游报国，服务大众”的理念，结合旅游行业特色、根据经营战略制定社会责任管理规划实施方案，建立健全社会责任管理体系，安排社会责任年度专项预算，从社会责任组织管理、规划管理、信息披露、培训管理等方面进行规范，加强和改进社会责任管理工作，融入企业发展战略和日常经营管理。

健全组织机构

成立社会责任工作委员会，集团主要领导担任主任、副主任；集团总部设立社会责任室，统筹集团社会责任管理工作；各下属公司参照集团社会责任组织管理体系设立社会责任工作领导小组，由各单位主要负责人担任组长，明确 1 名班子成员担任副组长分管社会责任工作，健全专（兼）职办事机构。

明确责任规划

在集团“十四五”规划中专设社会责任篇章，从构建社会责任工作新格局、开启社会责任工作新征程、助力乡村振兴工作再上新台阶、积极推进香港社会参与工作等四个方面制定社会责任工作规划，明确社会责任工作总体目标、工作重点和保障措施。

制定考核机制

在年度党建工作考核责任书中，对各二级公司党委明确提出社会责任工作考核要求，并与各下属企业签订脱贫攻坚或乡村振兴结对帮扶责任书，压紧压实责任，定期开展考核评价。

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。

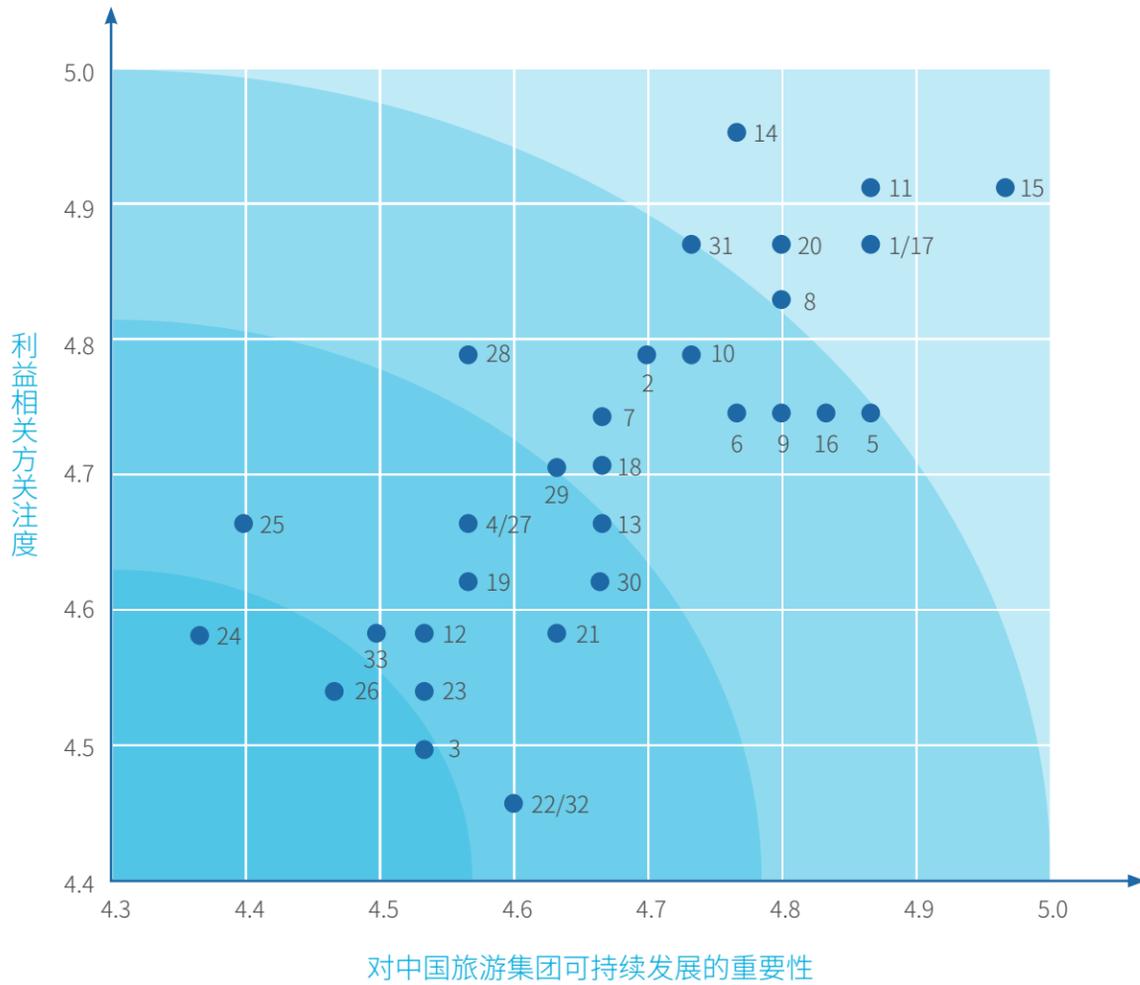
第一步：识别阶段

基于国内外社会责任标准、政府政策要求、标杆企业对标，并结合企业自身发展规划及利益相关方期望，2021 年，中国旅游集团更新完善社会责任议题池，共计 33 项。

议题分类	社会责任议题
 责任管理	1. 责任理念与文化
	2. 责任组织与制度
	3. 责任培训与考核
	4. 利益相关方沟通
 经济责任	5. 完善公司治理
	6. 提升经营业绩
	7. 坚持依法纳税
	8. 推进合规经营
	9. 深化党风廉政
	10. 创新旅游产品
 客户责任	11. 提供满意服务
	12. 推动智慧旅行
	13. 进行合规宣传
 员工责任	14. 提升游客体验
	15. 保护员工权益
	16. 促进员工发展
	17. 关爱员工健康
	18. 工作生活平衡
	19. 帮扶困难员工
	20. 响应国家战略
	21. 促进公平竞争
 公共责任	22. 建立战略共享平台
	23. 推动供应链履责
	24. 助力乡村振兴
	25. 带动当地就业
	26. 热心公益慈善
 环境责任	27. 健全环境管理
	28. 践行保护性开发
	29. 倡导绿色旅游
	30. 落实节能减排
	31. 保护景区生态
	32. 倡导绿色办公
	33. 支持环保公益

第二步：议题分析

针对 33 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

中国旅游集团高度重视社会责任信息披露和利益相关方沟通交流，不断健全完善社会责任信息披露机制，连续 12 年发布社会责任报告，并推动下属企业发布报告，定期向利益相关方披露履责进展；积极参与行业论坛和会议，提升责任能力，通过设立社会责任示范基地、举办企业开放日等形式，健全多元化沟通平台，提高信息透明度，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	关注	回应
 政府	符合宏观政策导向 国有资产保值增值 守法合规经营 带动相关产业发展	遵守国家法规政策 提质增效 照章纳税 创造就业机会
 投资者	业绩增长 稳健治理 信息披露	完善现代企业管理体系 增强风险管理能力 提高企业竞争力 提升信息透明度
 客户	优质产品及服务 满足多元需求 完善售后服务	创新文化产品内涵 提供多样性、个性化产品及服务 提升客户满意度 积极回应投诉
 员工	保障员工合法权益 民主管理 丰富培训学习机会 关爱员工	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 诚信履约 互利共赢	执行“三公”准则 恪守商业道德、合同履行 深化战略合作
 同行	公平竞争 促进行业发展	坚守行业准则 维护健康有序的营商环境 参与行业会议、交流
 社区	支持社区发展 参与公益事业	组织公益捐赠活动 发起志愿者活动 社区文明共建
 环境	推进节能减排 保护景区生态 传播绿色文化	创新节能技术 循环利用资源 开展低碳旅游、绿色酒店 保护景区自然、人文景观

未来展望

志之所趋，无远弗届；志之所向，无坚不入。

2022年是中国旅游集团实施旅游业“十四五”规划、推动高质量发展的关键之年。我们将更加紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，履职尽责、攻坚克难、开拓奋进，以实际行动把党中央决策部署落实到位，认真履行红色央企的责任使命，推动企业经营发展再上新台阶，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

讲政治，旗帜鲜明强党建。全面贯彻“两个一以贯之”，加强党的领导党的建设坚决有力，把牢企业航行的方向之舵，从党的百年奋斗历程中汲取智慧和力量，在新征程上更好推动企业高质量发展。**稳经营，使命引领促发展。**做强做优做大旅游主业，培育强大的内地消费市场，联通海外推动构建“双循环”相互促进，立足香港打造高质量发展基地，以创新精神增强旅游发展动力和发展后劲。**重人才，迸发合力创佳绩。**大力实施新时代人才强企战略，积极营造爱才敬才的环境，最大限度激发员工奋斗精神、创造活力，开创集团人才工作新局面，助力改革发展蓝图化为现实。**护生态，共建和谐赴未来。**坚持生态优先与绿色发展，着力强化环境保护意识，围绕“双碳”战略推动传统业务转型，积极探索和实践生态保护与产业开发的有机融合。**谋振兴，擘画乡村新画卷。**继续发挥主业优势，坚持“一县一村”目标开发乡村特色体验产品和新兴业态，推动建设产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的美丽乡村，让广大群众过上更加美好的生活。

星相伴，行无疆。面对新的发展任务，我们将坚持“旅游报国，服务大众”的企业宗旨，心怀满足人民美好生活向往的理想使命，发挥好旅游央企的引领者和主力军作用，无惧挑战，勇毅前行，继续做好旅行者前行路上最值得信赖的伙伴，谱写中国旅游集团高质量发展新篇章！

附录

关键绩效表

关键指标		单位	2019年	2020年	2021年
经济责任	资产总额	亿元	1,226.72	1,517.32	1,873.03
	利润总额	亿元	74.88	87.22	90.39
	营业收入	亿元	810.47	699.28	814.73
	资产负债率	%	58.43	64.83	69.71
	纳税总额	亿元	48.21	71.64	87.60
客户责任	全年累计服务游客数	万人次	1,869	603.67	546.73
	出境游全年旅游接待量	万人次	193	14.46	0.45
	入境游全年旅游接待量	万人次	55	2.65	0.08
员工责任	全年平均从业人数	人	41,555	40,535	38,998
	按性别划分的员工总数	人	-	-	男性：18,330 女性：20,668
	按雇佣类型划分的员工总数	人	100% 全职	100% 全职	100% 全职
	按年龄划分的员工总数	人	-	-	35岁以下：20,278 36-50岁：13,259 50岁以上：5,461
	按地区划分的员工总数	人	-	-	内地：36,268 境外：2,730
	报告期内吸纳就业人数	人	7,579	7,662	5,942
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	工会入会率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	员工带薪休假率	%	100	100	100
	体检覆盖及健康档案率	%	100	100	100
	女性管理者比例	%	42.5%	45.7%	50.1%
	本地化雇用比例	%	49.46	47.95	48.51%
	员工培训总时长	学时	44,147	173,024	453,483
	人均培训时长	学时	31.37	77.09	15.2
按性别划分的人均培训时长	学时	-	-	男：14.76 女：15.64	

关键指标		单位	2019年	2020年	2021年
员工责任	按职级划分的人均培训时长	学时	-	-	高管：56.03 中层：23.77 基层：14.96
	员工培训人次	人次	147,610	576,746	430,000
	员工参训百分比	%	-	-	100%
	按性别划分的员工培训人次	人次	-	-	男：194,716 女：235,284
	按职级划分的员工培训人次	人次	-	-	高管：1,106 中层：9,288 基层：419,606
	员工培训投入	万元	2,177	1,486	1,263.05
	员工流失率	%	10.99	18.98	18.45
	按性别划分的员工流失率	%	男：50.2% 女：49.8%	男：49% 女：51%	男：51% 女：49%
	安全责任	安全生产投入	万元	6,436	11,360
安全培训人次		人次	139,576	190,023	237,244
安全生产培训总时长		小时	74,950	111,129	178,907
因工亡故员工数量		人	0	0	0
因工亡故员工比率		%	0	0	0
因工伤损伤工作日数		天	0	0	0
重大安全生产事故		次	0	0	0
环境责任	综合能源消耗量	吨标准煤	59,128.60	40,093.91	48,902.04
	直接能源消耗量	吨标准煤	34,892.42	19,813.54	26,179.23
	间接能源消耗量	吨标准煤	23,901.69	20,027.07	22,057.01
	年度总耗水量	吨	2,483,584.45	1,839,883.79	1,951,004.00
	温室气体排放量	吨	118,153.11	93,913.85	112,403.53
	直接温室气体排放量	吨	32,696.58	23,177.66	33,995.05
	能源间接温室气体排放量	吨	85,456.53	70,736.19	78,408.48
	有害废弃物总量	吨	8.54	5.51	6.11
	无害废弃物总量	吨	7,169.38	5,969.66	6,828.35
	社区责任	公益捐赠总额	万元	5,570.00	5,760.00
员工志愿者活动时长		小时	19,858	6,717	19,985
员工志愿者活动人次		人次	1,295	1,834	1,146

指标索引

一级目录	二级目录	指南 4.0	ESG 指标	报告位置
关于本报告		P1	/	/
领导致辞		P2	/	P02
关于我们	集团简介	P4.1-4.3, M1.6-1.7	/	P04
	企业文化理念	G1.1	/	P04
	组织架构	P4.1	/	P04
	公司治理	M1.1, M1.3-M1.4, S1.1-1.2, S1.4	B5, B5.3, B6.3, B7, B7.2, B7.3	P05
数说 2021		M1.6-M1.8	/	P07
高光 2021		A3	/	P08
责任聚焦一：溯百年红路，初心如磐颂复兴之歌		P3, S4.12-4.14		P16
责任聚焦二：一起向未来，全力以赴服务冰雪盛会		P3		P20
责任聚焦三：共同富裕，最诗意的舞台在乡间		P3, S4.12-4.14	B8, B8.1, B8.2	P25
蓄能 百舸争流，扬帆奋 者先	强塑发展新优势	M1.6-M1.8, M2.1, M2.4		P32
	擘画区域新蓝图	M3.6, S1.4	/	P40
增势 乘风而上，浩渺行 无极	赋能经营新突破	M3.4, M3.8, M3.10-3.11	/	P46
	提升服务新高度	M2.4, M2.1-2.2, M2.9-2.10, M2.13-2.15, M2.18	B6, B6.2, B6.4, B6.5	P48

一级目录	二级目录	指南 4.0	ESG 指标	报告位置
勉力 因时有为，锐进四 方志	奋进职场新作为	S2.2-2.8, S2.10-2.12, S2.14-2.17, S2.18, S2.20	B1, B2, B2.3, B3, B4, B5.3, B6	P54
	同享发展新机遇	M3.4, M3.6, M3.8, M3.10-3.11		P61
永续 浪潮澎湃，阔迎八 面风	谱写生态新篇章	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	A1, A1.6, A2, A3, A3.1, A4, A4.1	P68
	共建美满新家园	S4.6, S4.10-4.11	B8, B8.1, B8.2	P71
责任管理	责任治理	G1.2, G2.3, G3.1, G4.1, G5.1	/	P78
	议题识别	G2.1	/	P78
	利益相关方沟通	G6.1-6.2	/	P81
未来展望		A1	/	P82
附录	关键绩效表	A2	/	P84
	报告评级	A4	/	P86
	指标索引	A5	/	P88
	读者反馈	A6	/	P89

报告评级

《中国旅游集团有限公司 2021 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 2021 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 (★★★★★)

集团社群部牵头成立报告编制工作组，统筹推进具体编制工作，核心部门提供基础素材并审核相关内容，董事长负责报告最终审定；将报告定位为合规披露履责信息、完善社会责任管理、强化利益相关方沟通、宣贯企业文化、提升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；积极推动下属企业中旅投资、中旅免税发布社会责任/ESG 报告，延展信息披露范围；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版的形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统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、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、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“蓄能百舸争流，扬帆奋者先”“增势乘风而上，浩渺行无极”“勉力因时有为，锐进四方志”“永续浪潮澎湃，阔迎八面风”等角度系统披露了所在行业核心指标的 89.59%，具有领先的完整性表现。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“因工亡故员工数量”“因工亡故员工比率”“因工伤损伤工作日数”“重大安全生产事故”等负面数据信息，并简述三亚免税店客户投诉事件的处理及整改措施，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“利润总额”“员工培训总时长”“公益捐赠总额”“综合能源消耗量”“年度



总耗水量”等 43 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“旅游零售业务排名保持世界第一”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★☆)

《报告》延用“星相伴 行无疆”的主题，紧扣主题搭建报告架构，系统呈现了年度履责理念、行动与成效，回应了利益相关方的期望与诉求；封面创意以企业品牌标识延伸设计，融入主营业务元素，凸显行业特征，增强了报告的辨识度；嵌入二维码影像化延伸报告内容，引入利益相关方证言佐证履责成效，具有领先的可读性表现。

创新性 (★★★★☆)

《报告》设置“溯百年红路，初心如磐颂复兴之歌”“一起向未来，全力以赴服务冰雪盛会”“共同富裕，最诗意的舞台在乡间”三大责任聚焦，展示企业在加强党的建设、服务北京冬奥会、助力乡村振兴方面的亮点实践，彰显了中央企业的责任担当；积极回应联合国可持续发展目标（SDGs），展现了报告的与时俱进和企业的履责追求；设置“高光 2021”板块，以图文集锦形式展示年度履责亮点实践，便于读者快速把握关键信息，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 2021 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。



中国旅游集团企业社会责任报告连续第三年获得五星级评价

四、改进建议

增加行业核心指标的披露，提升报告的完整性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

王志轩

评级小组组长

张慧

评级小组专家



出具时间：2022 年 7 月 25 日

扫码查看企业评级档案

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十二份社会责任报告。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，并选择以下方式联系我们。

电话：00852-28533888

地址：香港干诺道中 78-83 号中旅集团大厦

1. 相对于中国旅游集团，您的身份是：

- | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 政府 / 监管机构 | <input type="checkbox"/> 股东 / 投资者 | <input type="checkbox"/> 客户 / 消费者 |
| <input type="checkbox"/> 商业伙伴 | <input type="checkbox"/> 员工 | <input type="checkbox"/> 社会组织 |
| <input type="checkbox"/> 新闻媒体 | <input type="checkbox"/> 公众 | <input type="checkbox"/> 其他 |

2. 您对本报告的总体印象：

- 很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响：

- 是 否

4. 您认为本报告在披露信息量、版式设计、可读性上：

- | | | | | | |
|--------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 披露信息量： | <input type="checkbox"/> 很高 | <input type="checkbox"/> 较高 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较低 | <input type="checkbox"/> 很低 |
| 结构安排： | <input type="checkbox"/> 很合理 | <input type="checkbox"/> 较合理 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 | <input type="checkbox"/> 很差 |
| 版式设计： | <input type="checkbox"/> 很合理 | <input type="checkbox"/> 较合理 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 | <input type="checkbox"/> 很差 |
| 可读性： | <input type="checkbox"/> 很好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 | <input type="checkbox"/> 很差 |

开放式问题：（在下划线上写出您所认为的答案）

1. 您认为本报告哪些方面最让您满意？

2. 您认为本报告还需要披露哪些您希望进一步了解的信息？

3. 您对公司社会责任工作有哪些意见和建议？



您还可以直接扫描左侧二维码在线填写问卷
再次感谢您对中国旅游集团的大力支持与配合！



中国旅游集团
CHINA TOURISM GROUP

星相伴 · 行无疆