



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 13 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 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分数据或案例超出此范围。

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：

- 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）
- 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》
- 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》

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。

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 | CONTENTS

领导致辞	01	责任聚焦一:	15	责任聚焦二:	21	责任聚焦三:	27
关于我们	03	赓续精神葆本色, 旅游报国启新程		紫荆花开廿五载, 同心同行耀香江		因地制宜激活力, 旅游赋能促振兴	
荣誉2022	07						

01

行强企路 精业笃行强根基

管理·争创一流	33	业态·优化布局	43
潜力·协调发展	37	品质·缔造美好	47

02

展腾飞翼 足履实地行致远

03

筑和谐梦 善作善成显担当

低碳·绿色发展	55	人文·见证成长	67
民生·惠泽四方	61	合作·开放共享	72

04

携奋进者 戮力同心促发展

责任管理	77	附录	83
责任治理	77	关键绩效表	83
议题识别	77	报告评级	85
利益相关方沟通	79	指标索引	87
未来展望	81	读者反馈	88



领导致辞

岁月如梭，华章日新

过去的 2022 年，是党和国家历史上极为重要的一年。党的二十大胜利召开，描绘了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图。香港回归祖国 25 周年，香港同祖国内地的联系更加紧密，交流合作进一步深化。2022 年，也是实施旅游业“十四五”规划、推动高质量发展的关键之年，面对新冠疫情的冲击，集团上下团结一心、奋力拼搏，努力克服疫情冲击，各方面工作取得积极进展。

这一年，我们牢记总书记嘱托，将“诚信经营、优质服务”作为首要经营理念和苦练内功的必修课，贯穿融入到企业文化和服务标准中，由上而下建立长效化常态化机制，成为疫情下鼓舞士气、凝聚力量的精神利器，带动集团服务水平提升和高质量发展，连续入选国内旅游集团 20 强。集团品牌建设工作持续得到国务院国资委肯定，继 2020 年集团首次进入央企品牌建设能力排行榜前 30（29 名），集团排名持续提升，在 2022 年最新发布的“2021 年度央企品牌建设能力”排行榜上，集团跃升至第 11 位。

这一年，我们认真落实党中央决策部署，积极构建和融入新发展格局，深入推进“立足香港、深耕海南、拓展内地、做精海外”的发展战略实施。推动中国中免 H 股成功上市，成为年内最大规模的港股 IPO，增强各界对香港国际金融中心和中国消费市场的信心；推动世界最大单体免税

店——海口国际免税城开业，打造海南国际旅游消费中心新名片；落实国家区域协调发展战略，加快在粤港澳大湾区、长三角、京津冀等重点区域布局，构建覆盖重点城市及城市周边目的地的旅游度假产品体系，推动国内旅游消费市场扩容提质升级。

这一年，我们统筹推动发展和安全，通过加强疫情防控，克服集团业务境内外分布广、人员聚集性强、对客接触风险高的挑战，牢牢守住不发生聚集性疫情的底线；建立完善企业风险预警监测机制，强化业务合规和风险管理，一企一策防范和化解风险，开展安全专项整治提升年行动，紧盯重点领域、关键环节、重要时段，提高风险隐患排查和应急处突能力，确保全年未发生较大及以上生产安全责任事故。

这一年，我们发挥旅游全产业链专业优势，为北京冬奥会上万人提供“吃住行旅”的服务保障，集团参与的张家口冬奥村（冬残奥村）运行团队被党中央、国务院授予“突出贡献集体”称号；在集团承受重大经营冲击下，充分履行央企社会责任担当，主动为中小企业和个体工商户免租减租 2 亿元，惠及商户近千户，力保市场主体渡过难关；香港第五波疫情期间，持续开展“中旅关爱进社区”活动，捐赠 630 万港元急需物资；以旅游帮扶为切入点，赋能乡村振兴，以实际行动增强群众获得感、幸福感和安全感。

这一年，我们继续坚持党的领导，加强党的建设，大力营造学习宣传贯彻党的二十大精神的良好氛围，切实用党的二十大精神统一思想、凝聚力量；首次召开集团加强党建

工作推进会、加强基层党建专题会、党建工作双月交流会等，形成上下一盘棋的工作格局；首次在警示教育大会上通报违规经营投资追责案件，建立“制度 + 科技 + 监督”机制，加强新时代廉洁文化建设。

百年征程波澜壮阔，百年初心历久弥坚。2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，也是中国旅游集团成立一百周年。在新的发展征程上，我们将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，咬定青山不放松，脚踏实地加油干，守正创新，踔厉奋发，勇毅前行，以助力旅游行业高质量发展为己任，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴作出更大贡献！

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。集团历史可追溯到 1923 年 8 月 15 日上海商业储蓄银行设立的旅行部。经过百年发展，集团形成了由中旅旅行、中旅国际、中旅投资、中旅免税、中旅酒店、中旅发展、中旅资产、中旅邮轮八大业务单元组成的产业布局，网络遍布内地、港澳和海外近 30 个国家和地区。集团旗下汇聚了港中旅、国旅、中旅、中免等众多知名旅游品牌，是唯一一家以旅游为核心主业的央企，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。此外，集团分别成立北京、深圳、海南、西南四个区域总部，搭建产品和资源的一体化平台，对内整合旅游产品和业务资源，对外开展多领域企业合作，发挥全产业链要素优势，重点打造世界级旅游目的地。



截至 2022 年底，集团员工人数近

4 万人

总资产超过

2,100 亿元

全资或控股企业

649 户

每年接待游客约

5 千万人次

业务单元

中旅旅行

中国旅游集团旅行服务有限公司，简称“中旅旅行”。旅行服务业务是集团的基础业务。公司经营入境游、出境游、国内游、定制游、会奖业务、商旅业务、签证及证件业务等，在境内外拥有近 3,000 家经营网点。会展业务目前行业排名第一；证件业务在 33 个国家和地区运营中国境外签证中心，市场份额第一；受公安部委托，在香港地区独家办理“港澳居民来往内地通行证”和“台湾居民来往大陆通行证”。

中旅免税

中国旅游集团中免股份有限公司，简称“中旅免税”。以免税为核心的旅游零售业务是集团拳头业务。公司拥有免税综合牌照，与全球逾 1,200 个世界知名品牌建立了长期稳定的合作关系，目前在内地、港澳台和海外开设 200 多家免税店，目前全球行业排名第一，其中海口国际免税城是全球最大单体免税店。“中国中免”是国内资本市场旅游板块龙头股，入选“A 股最佳上市公司 20 强”。

中旅资产

中国旅游集团投资和资产管理有限公司，简称“中旅资产”。公司负责集团战略创新孵化业务，共有产权口径所属企业 39 户，业务涉及商业地产、物业经营与管理、旅游客运、自驾游、资产经营和处置、旅游杂志等领域，在北京、湖北、海南、云南、四川等省份均有业务布局。

中旅国际

香港中旅国际投资有限公司，简称“中旅国际”，是集团旗下旅游投资和运营业务的旗舰。公司业务主要包括投资与运营旅游景区及相关业务（主题公园、自然人文景区、休闲度假景区及旅游景区配套服务）、旅行证件及相关业务、酒店业务、跨境客运业务等。截至 2022 年 11 月，公司旗下投资、运营全球范围近 50 家优质景区和度假区，其中包含 13 家 5A 景区、18 家 4A 景区以及众多网红打卡地，年接待游客近 3,000 万人次。

中旅酒店

中国旅游集团酒店控股有限公司，简称“中旅酒店”。公司拥有“维景国际”“维景”“睿景”“旅居”四个系列特色品牌酒店，在全球持有和管理酒店近 200 家，客房近 50,000 间，主要位于中国、英国和泰国，其中内地酒店覆盖北京、上海、南京、杭州、苏州、重庆、深圳等 60 余座城市；在英国自有的 40 余家酒店覆盖伦敦、里兹、伯明翰、林肯、朴次茅斯、布莱顿等多个城市；泰国包括曼谷等热点城市。

中旅邮轮

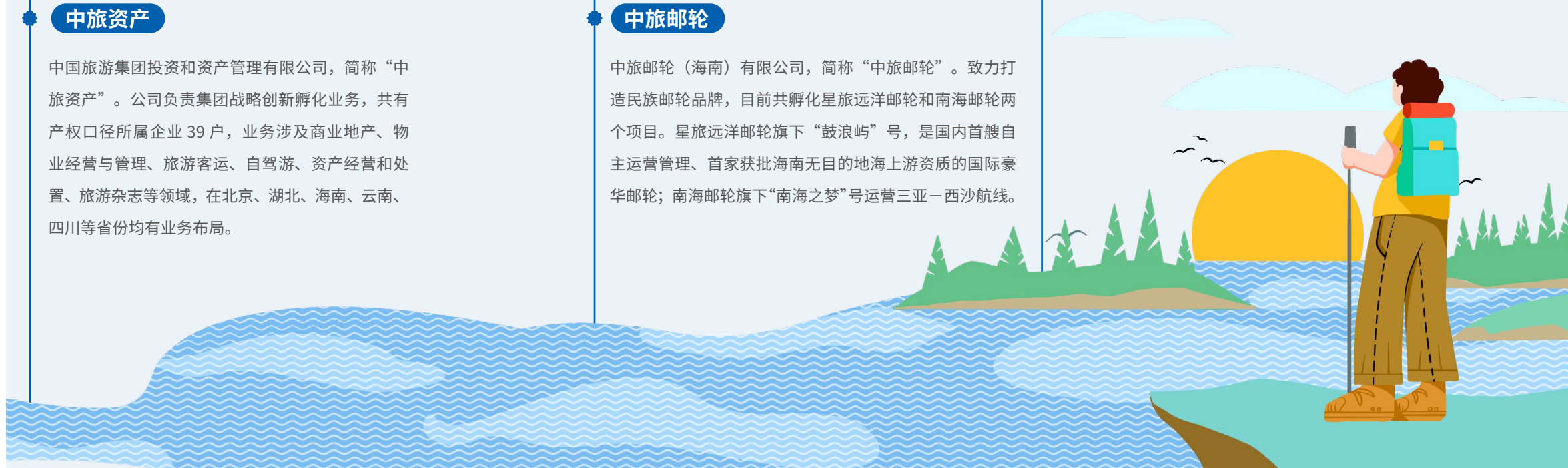
中旅邮轮（海南）有限公司，简称“中旅邮轮”。致力打造民族邮轮品牌，目前共孵化星旅远洋邮轮和南海邮轮两个项目。星旅远洋邮轮旗下“鼓浪屿”号，是国内首艘自主运营管理、首家获批海南无目的地海上游资质的国际豪华邮轮；南海邮轮旗下“南海之梦”号运营三亚—西沙航线。

中旅投资

中国旅游集团投资运营有限公司（暨港中旅（深圳）投资发展有限公司），简称“中旅投资”，是中国旅游集团重点战略业务，作为国务院国资委确认的以“房地产开发和运营”为主业的 16 家中央企业之一的所属企业，聚焦深耕粤港澳大湾区及长三角区域，精选布局长江中下游、成渝城市群，布局主要城市包括北京、广州、苏州、杭州、宁波、成都、西安、青岛、厦门、武汉等，公司员工近三千余人，资产总额近 700 亿元。

中旅发展

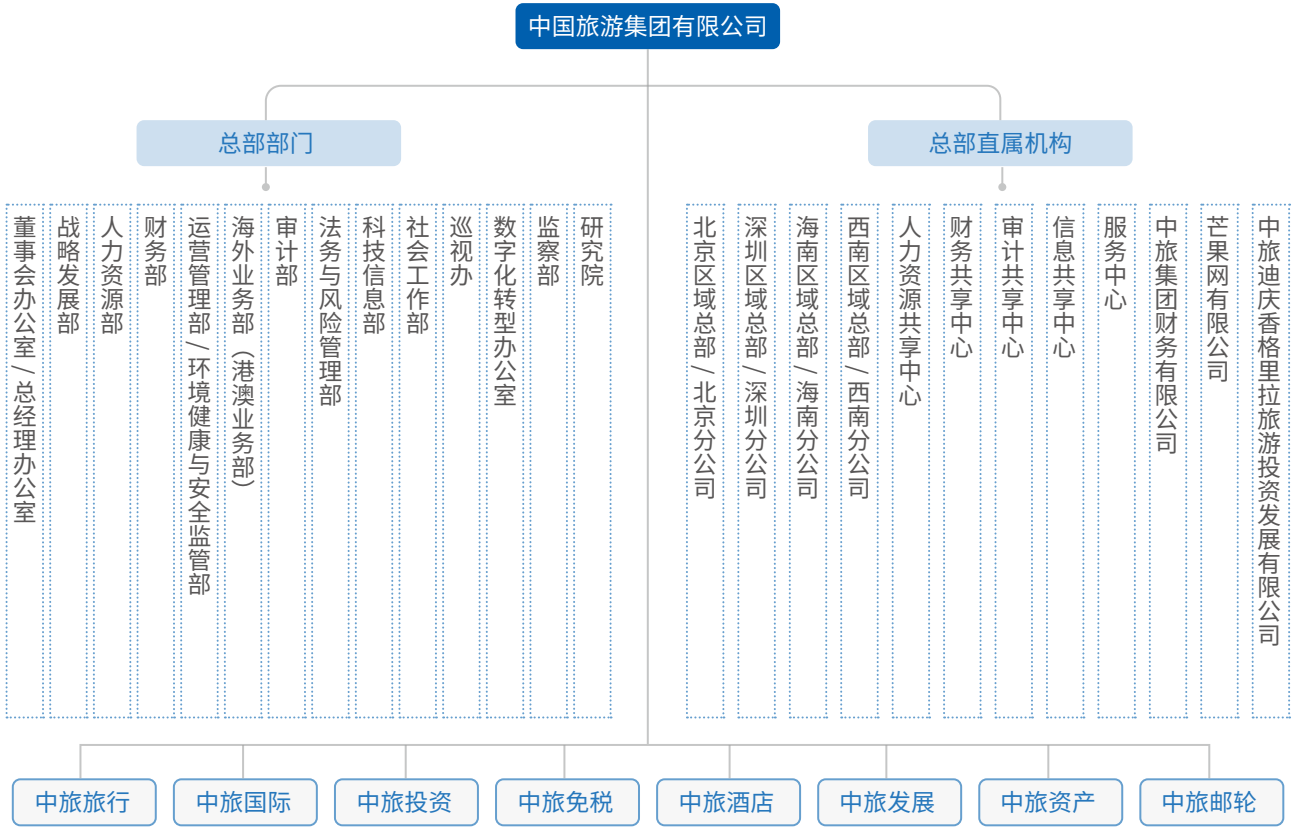
香港中旅发展有限公司，简称“中旅发展”。聚焦香港民生需求，持续做强做优做大在港业务，服务香港民生、促进香港就业。公司拥有安信信贷、佳富物业、威信服务、产业基金、融资租赁、保险等业务，参股中原银行股份有限公司、大湾区共同家园产业基金等。旗下香港安信在香港拥有 25 间分行，是香港规模最大的非银行消费信贷服务公司。



企业文化

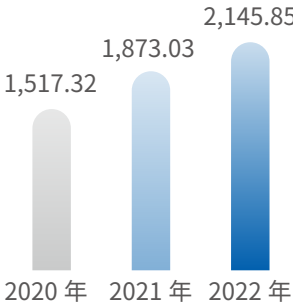


组织架构

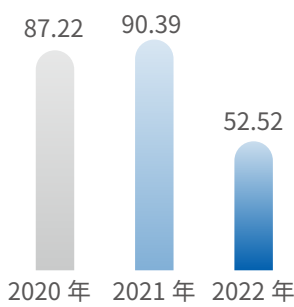


关键绩效

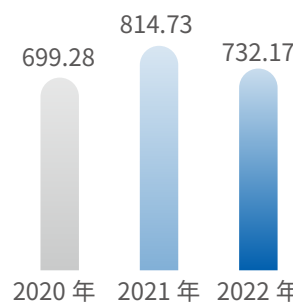
资产总额 (亿元)



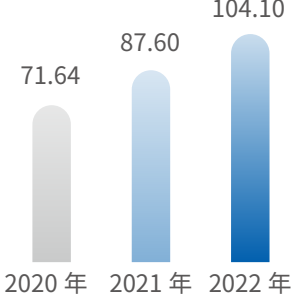
利润总额 (亿元)



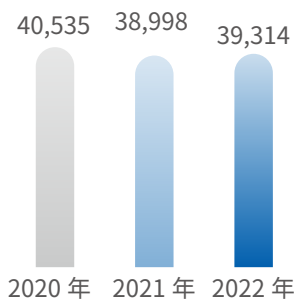
营业收入 (亿元)



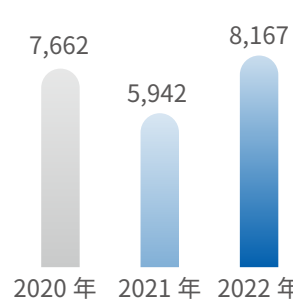
纳税总额 (亿元)



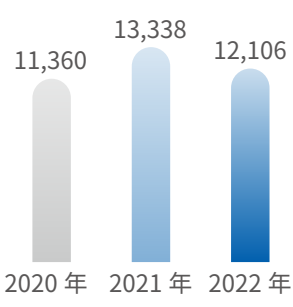
全年平均从业人数 (人)



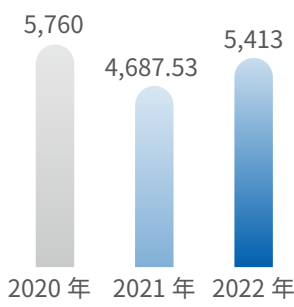
报告期内吸纳就业人数 (人)



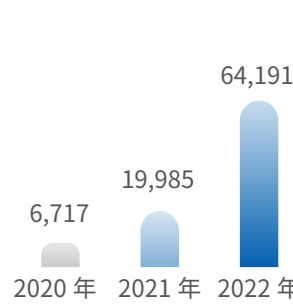
安全生产投入 (万元)



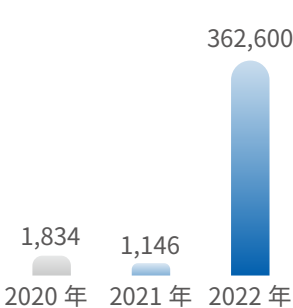
公益捐赠总额 (万元)



员工志愿者活动时长 (小时)



员工志愿者活动人次 (人次)



注：2022 年员工志愿者活动时长、人次调整为集团全口径



荣誉 2022



中国旅游集团

1月11日

国务院国资委新闻中心、中央企业媒体联盟公布**第八届“国企好新闻”**获奖名单，集团“播种旅行的人”“百公里的歌”分别荣获“融媒体类”一等奖、三等奖。

2月

在中国企业联合会智慧企业推进委员会指导的2022数智化转型峰会上，集团荣获“数智化创新先锋奖”。

3月10日

集团《关于国有企业基层党组织定位的思考》《新发展格局下国内旅游高质量发展研究》两项课题，分别荣获**央企党校智库2021年度课题成果奖一等奖、二等奖**。

3月

在中共中央组织部举办的**第十六届全国党员教育电视片观摩交流**活动中，微电影《福来》荣获**优秀作品三等奖**。



5月

在中央农村工作领导小组对中央单位定点帮扶工作成效考核中，集团**连续六年获最高评价等次“好”**。

6月15日

在国务院国资委开展的2021年度国有企业品牌建设典型案例和品牌故事征集工作中，集团“百年中旅逆势而上，打造融媒传播新格局”“中旅旅行聚焦品牌架构优化，助力公司深化改革高质量发展”入选**100个品牌建设典型案例**，短视频“播种旅行的人”入选**100个优秀品牌故事**。

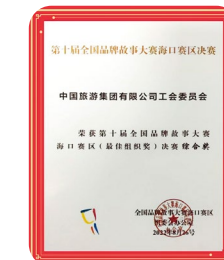
7月24日

在2022年中国国际旅游交易会上，集团荣获“**最佳组织奖**”和“**最佳展台奖**”。



8月26日

在中国质量协会主办的第十届全国品牌故事大赛海口赛区决赛中，集团工会荣获“**最佳组织奖**”。



12月

在中国质量协会主办、中国质量协会品牌分会承办的中国品牌创新峰会暨第十届全国品牌故事大赛中，由集团工会推荐报送的中免集团三亚市内免税店有限公司《礼物》荣获**第十届全国品牌故事大赛总决赛微电影组一等奖**。在同期发布了“2022年度中国企业品牌创新成果”，中免集团三亚市内免税店有限公司荣获“**服务创新奖**”。

12月

集团获评**2022年度中央企业改革三年行动重点任务考核A级**。

12月29日

国务院国资委社会责任局发布**2021年度中央企业品牌建设能力TOP30**名单，集团位列第11。

12月24日

国资小新发布**第九届“国企好新闻”**获奖名单，集团“播种文化的人”荣获**2022年第九届“国企好新闻”融媒体类“二等奖”**。

12月12日

在2022中国旅游集团化发展论坛上，集团连续第14年入选“**中国旅游集团20强**”名单。

11月

由中华全国总工会、中央网信办主办的2022年“网聚职工正能量争做中国好网民”主题活动网络正能量微视频征集活动公布最终结果，集团推荐报送的《星火》微视频，荣获**二等优秀作品奖**。

11月

集团定点帮扶的贵州省黎平县黄岗村被文化和旅游部授予“**全国乡村旅游重点村**”称号。

8月31日

国务院国资委网站公布“**砥砺辉煌十年 强国复兴有我**”**第五届中央企业优秀故事获奖名单**，《中国旅游集团助推肇兴景区旅游产业化迈出坚实步伐》获得**优秀奖**。



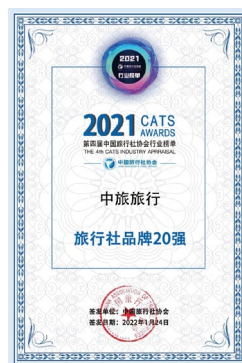
中旅旅行

1月10日

中旅会展蝉联中国商务会奖旅游金椅子奖“**年度最佳会奖公司**”。

1月24日

在中国旅游报社策划的2021年度中国旅游产业影响力案例以及由中国旅行社协会发起的第四届中国旅行社协会行业榜单评选中，中旅旅行荣获“**2021年度中国旅游企业转型创新典型案例**”“**旅行社品牌20强**”“**‘讲好中国故事’优秀国内旅游优秀营销推广案例国内社TOP30**”“**会奖精品服务案例**”等多个奖项。



3月23日

中旅商旅荣获用友集团2022年度“**最佳融合生态伙伴奖**”。

3月

中旅旅行“匠心打造‘永远跟党走’红色教育精品旅游线路”成功入选**中央企业党史学习教育创新工作案例**。

9月

中旅旅行（辽宁）有限公司荣获**辽宁省文化和旅游厅2022年省级文明旅游示范单位**称号，宁波国旅荣获**浙江省2022年省级文明旅游示范单位**称号。

11月

宁波国旅入选“**2021年度浙江省百强旅行社**”称号。

中旅国际

1月10日

Club Med Joyview 安吉度假村荣获金椅子奖“年度最佳会议度假酒店”奖。

1月14日

在 2021 中国最美四季活动中，宁夏沙坡头旅游度假区荣获“外文导游话四季”十大优秀作品网络人气奖。

1月24日

在 2021 年度中国旅游产业影响力案例评选中，广西德天跨国瀑布景区获评“2021 年度全国文化和旅游新媒体传播力优秀案例”称号。

6月21日

在中国旅游景区协会主办的中国旅游景区创意大赛中，珠海海泉湾度假区“加勒比狂欢节”荣获节庆活动创新类作品全国示范奖，“蛋獭无动力王国”项目荣获游乐设施智造类作品全国示范奖。

6月

6月，克而瑞文旅测评中心发布“TRUE 文旅超级评价榜”，中旅·和乐山谷荣登“2021 年卓越文旅项目 TOP20”榜单。



中旅投资

2月

中旅城市服务荣获 2022 年度深圳市物业管理行业协会优秀企业称号。



5月31日

在第六届中国文旅大消费年度峰会上，中旅投资荣获“年度最佳文旅产业投资集团”称号。



6月

在第六届中国文旅大消费年度峰会暨“龙雀奖”系列数字藏品颁奖盛典上，中旅投资荣获“年度最佳文旅产业投资集团”奖项。

8月25日

在 2022 AHF 亚洲酒店及旅游地产论坛暨第十七届中国文旅星光奖颁奖典礼上，成都海泉湾美憬阁索菲特酒店荣获“年度人气网红酒店”。



11月14日

泸州老窖景区入选国家工业旅游示范基地，成为四川省两处国家工业旅游示范基地之一。

8月25日

在 2022 AHF 亚洲酒店及旅游地产论坛暨第十七届中国文旅星光奖颁奖典礼上，咸阳海泉湾荣获“年度十佳旅游度假酒店”。

8月11日

在第 13 届 GBE 奢华酒店与度假村论坛暨 GBE 酒店设计大奖颁奖典礼上，沙坡头星星酒店荣获“最佳度假酒店奖”“最佳主题酒店奖”，成都海泉湾美憬阁索菲特酒店荣获“最佳酒店设计大奖”。

11月

沙坡头沙漠星星酒店入选国家文化和旅游部公布的全国文化和旅游领域改革创新优秀案例。

12月8日

在 2022 中国数字化转型与创新评选中，中旅国际“旅游目的地数字化平台”获评“数字化创新典型案例”。

12月26日

安吉度假村荣获浙江省旅游饭店星级评定委员会授予的“金鼎级”特色文化主题饭店称号。

8月

宁波中旅城 If mall 易生活购物公园向上“森”活主题场景入选中购联购物中心行业 2022 年度“消费新场景卓越榜”。

8月

宁波海泉湾荣获“GHDA 环球人居设计大奖”2021-2022 年度银奖。

中旅免税

1月29日

中旅免税《“以人为本、服务为先、安全第一”安全文化体系建设与实践》入选应急管理部宣教中心发布的**第三届2022年企业安全文化最佳十大案例**，成为商贸行业唯一入选案例。

1月

中旅免税获评《环球时报》旅游零售先锋，旗下中免国际荣获**“亚当斯密奖·亚洲2021：东盟最佳资金解决方案”**奖项。



2月22日

中旅免税入选国务院国资委发布的**“国有企业公司治理示范企业”**名单。

7月26日

中旅免税入选由世界品牌实验室（World Brand Lab）发布的2022年**“中国500最具价值品牌”**，位居旅游服务行业第一。



7月

在《穆迪戴维特报告》发布的《**顶级旅游零售商报告**》中，中旅免税蝉联登顶**2021年全球最大旅游零售商**。



11月5日

在第九届文化和旅游融合与创新论坛上，中旅免税荣获**“点赞·2022文化和旅游新发展典型案例——2022高质量文旅品牌价值传播企业”**称号。



10月

中旅免税荣登由中国上市公司协会指导发布的**2021年度上市公司创利百强榜**。



9月

证券时报社、财通证券联合发布“第十六届中国上市公司价值评选”榜单，中旅免税获得**“中国主板上市公司价值百强”**荣誉称号。

8月

上海证券交易所公布沪市主板上市公司2021至2022年度信息披露工作评价结果，中旅免税连续**7年获评A级（优秀）**。

11月21日

中旅免税旗下海口国际免税城荣获**亚太区2022年度Transform Awards“最佳视觉元素应用银奖”“最佳策略性高度赞扬奖”**。

2022年

中旅免税荣登《2022年香港IPO市场及二级市场白皮书》**“最具融资实力新股”“最受基石投资者欢迎的新股”**两项榜单榜首。

中旅酒店

6月

北京丽都维景酒店获评**2022年度中国百强TOP酒店“最佳城市商务酒店”**奖项。



6月

2022中国国际餐饮业投资与合作大会在海口举行，博鳌国宾馆荣获**“海南优质服务影响力品牌酒店（豪华）”**奖项。



6月

丽都公寓荣获**2021旅游休闲行业“最佳酒店式服务公寓”**奖项。

9月23日

全国旅游星级饭店评定委员会授予南宁荔园维景国际大酒店为**“五星级旅游饭店”**。

11月11日

在2022全国饭店业绿色发展大会暨第七届中国国际饭店业大会上，博鳌国宾馆荣获**“聚焦人气豪华康养酒店”**奖项。

中旅发展

3 月

安信信贷品牌推广活动“明！撑你！”网上音乐会获得 2022 年度 MARKies Award 最佳创意奖、2022 年度 Marketing Excellence Award 最佳推广活动奖及 2022 年度 Marketing Event Award 评选活动等 5 个奖项。



8 月

信用卡品牌营销推广活动获得 2022 年度 MARKies Awards 最佳社交媒体应用奖。

2022 年

安信信贷连续 12 年获选为“年度最佳财务公司—香港”、连续 13 年获得“商界展关怀奖”和“神秘顾客电服评估奖—金奖”。



2022 年

佳富物业获香港房屋委员会颁发的 2022 年度“最佳公共屋邨（物业服务）- 大型公共屋邨组别 - 铜奖”。



中旅资产

1 月

中旅汽车荣获“北京市 2021 年度市级交通安全先进单位”称号。

2 月 24 日

中旅物业海南子公司三亚国际免税城二期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”称号。



中旅邮轮

3 月 25 日

南海邮轮“南海之梦轮客服团队”和“西沙领队团队”获得海南省青年文明号荣誉称号。



5 月 13 日

海南省五一劳动奖、工人先锋号表彰大会在海口举行，三沙南海梦之旅邮轮有限公司获得海南省工人先锋号荣誉。



2022 年

《旅行家》杂志社在第十八届“光影”国家旅业时尚盛典中，荣获 2022 年度“旅游业公益践行奖”。



责任聚焦一

赓续精神葆本色，旅游报国启新程

2022 年是党和国家历史上极为重要的一年，党的二十大描绘了全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图。面对新形势、新任务，中国旅游集团始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持把深入贯彻党的二十大精神作为推进党建工作的强大动力，不断夯实党建基层基础，深入推进党风廉政建设和反腐败工作学习，以高质量党建引领保障企业高质量发展。

政治引领，筑牢根基

集团贯彻落实习近平总书记视察海南三亚国际免税城时发表的关于“诚信经营、优质服务”的重要讲话精神，各级党组织在全系统积极开展“诚信经营、优质服务”专项工作，不断提升服务水平；深入学习宣传贯彻党的二十大精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力；进一步推进党的领导融入公司治理，两次修订集团《“三重一大”决策制度实施办法》《党委研究讨论和决策重大事项权责清单》。

深学细悟，笃信笃行

集团深入贯彻落实党的十九届六中、七中全会和二十大精神，全面贯彻落实中央经济工作会议精神，深入分析发展形势，认真领会党中央关于经济工作的总体判断，明确“稳中求进、以稳为主”的具体措施。

据新华社报道，4 月 11 日上午，习近平总书记在海南视察期间来到三亚国际免税城，实地了解离岛免税政策落地实施等情况。习近平总书记指出，要更好发挥消费对经济发展的基础性作用，依托国内超大规模市场优势，营造良好市场环境和法治环境，以诚信经营、优质服务吸引消费者，为建设中国特色自由贸易港作出更大贡献。



4 月 11 日，习近平总书记视察三亚国际免税城

案例 中国旅游集团掀起学习宣传贯彻党的二十大精神热潮

10 月 16 日，中国共产党第二十次全国代表大会在人民大会堂隆重开幕。集团党委以高度的政治责任感，认真组织、周密安排，及时学习领会大会精神，推动各业务单元根据行业性质特点，制定具体实施方案，通过多种方式深入学习宣传贯彻党的二十大精神，让党的二十大精神进基层、进一线，不断将学习收获转化为推动企业高质量发展的具体措施，奋力书写新征程上的中旅答卷。



集团董事长陈寅到丽都饭店有限公司为基层一线党
员员工宣讲党的二十大精神



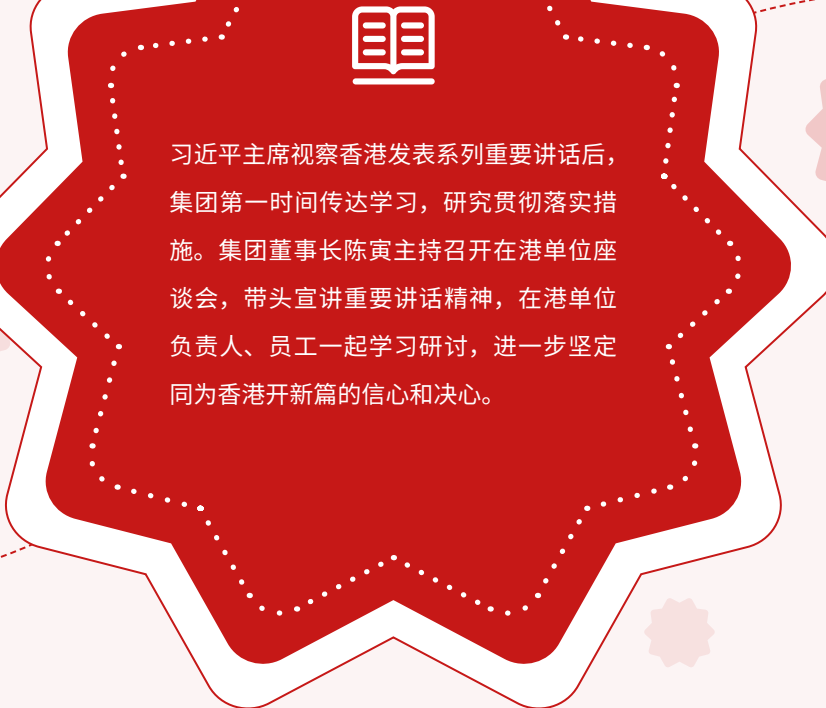
集团总经理王海民在成都区域公司海泉湾温泉酒
店宣讲党的二十大精神

6月30日至7月1日，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平莅临香港，出席庆祝香港回归祖国25周年大会暨香港特别行政区第六届政府就职典礼，并视察香港。紧密的行程凝结着习近平主席对香港同胞的深情厚意，庄严的宣示筑牢了香港各界对“一国两制”的坚定信心，谆谆的嘱托寄寓着习近平主席对香港发展的殷切期许。这是一次传递关怀之行、传递信心之行、传递希望之行，为香港“一国两制”实践开创新局面注入了强大动力。



6月30日下午，习近平主席在香港会见中央驻港机构和主要中资机构负责人，集团董事长陈寅参加会见

7月1日，庆祝香港回归祖国25周年大会暨香港特别行政区第六届政府就职典礼在香港会展中心隆重举行。习近平主席出席并发表重要讲话，对香港特别行政区新一届政府和社会各界人士提出4点希望：



案例 中国旅游集团深入学习贯彻习近平主席视察香港系列重要讲话精神

7月4日上午，集团董事长陈寅组织召开集团党委会，专题传达学习习近平主席视察香港系列重要讲话精神，集团党委班子成员逐一发言。会议要求集团各级党组织坚决贯彻落实习近平主席重要讲话精神，不断做强做优做大集团在港业务，提升集团在港影响力。下午，集团董事长陈寅参加香港中国企业协会举办的“在港中资企业学习宣传贯彻习近平主席重要讲话精神座谈会”，并代表集团发言。他表示，集团将全力支持特区政府依法施政，全力推动在港业务发展，全力做好社会参与工作。



案例 打造“第五学习室”，让党旗在基层高高飘扬

中旅旅行第五党支部以创建学习型支部为目标，打造“第五学习室”党建品牌，常态化开展学理论、学政策、学技能活动，激发广大党员争当模范先锋的精气神。以党史学习教育为契机，组织“学习强国”微信群分享、革命历史诗歌、歌曲和影片欣赏形式多样的学习活动；开展“忆百年征程，品历史点滴”党史学习专题知识竞赛、“书峥嵘岁月，画历史诗篇”党史学习专题书法竞赛；参观西柏坡、北大红楼，制作抖音视频参加全国红色故事讲解员挑战赛，持续推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想走深走实。



夯实基础，建强队伍

集团围绕增强党组织政治功能和组织功能、建设坚强战斗堡垒，推动基层党建工作标准化、规范化建设，持续加强党员队伍建设，不断提升能力素质，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。



集团董事吕友清到深城发、深快线、中旅智业宣讲党的二十大精神

夯实组织体系

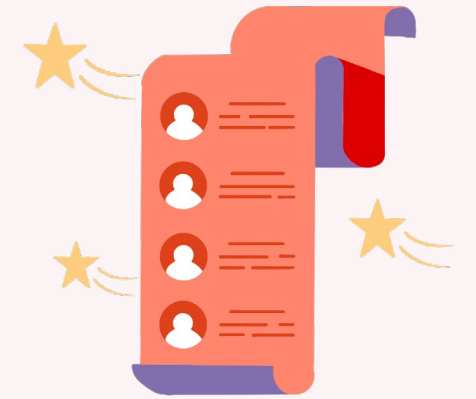
集团开展“两个覆盖”提升行动，把党支部建立在“吃住行游娱购”旅游产业链上，四级企业党组织覆盖率从2021年底的20%提升到64%；制定《关于进一步加强基层组织体系建设的实施意见》，推动党的组织设置和旅游业务发展、企业经营活动、组织管理幅度相适应，选树首批基层示范党支部8个，遴选40个党支部参加第二批创建，以点带面推动基层组织整体提升。2022年，集团入选第六届全国基层党建创新典型案例1个。

壮实基本队伍

集团出台《关于加强党务工作队伍建设的意见》，建立党建团专业人才库、储备人才库，推动全系统配备专职党务干部323人；举办党务干部能力素质提升班，不断提升党务干部专业能力。2022年，集团新增党员867名，入党申请人、入党积极分子同比增长86%、48%。

从严治党，涵养清风

集团贯彻落实全面从严治党的战略部署，持续强化对关键少数、重点领域的监督，推动“四项监督”统筹衔接、“三类监督”贯通协同高效，以更加坚定的态度、更加扎实的工作，持续营造风清气正的政治生态、海晏河清的发展环境。



压实主体责任

制定印发党建及党风廉政建设和反腐败工作要点，签订工作责任书，进一步加强对“一把手”和领导班子监督，切实担负起管党治党的政治责任。

弘扬廉洁文化

申报并承担国务院国资委党建思政研究课题，开展《持续深化不敢腐不能腐不想腐一体推进实践研究》，不断提升腐败治理效能；加大执纪办案和问责力度，在警示教育大会上通报违规经营投资追责案件，加强新时代廉洁文化建设。

开展专项整治

开展“靠企吃企”专项整治“回头看”，持续深化专项整治和综合治理专项行动；严肃查处违反中央八项规定精神问题并通报曝光，持续纠“四风”树新风。

抓好巡视整改

主动部署开展中央巡视整改“回头看”；集团巡视、二级公司巡察实现全覆盖；召开巡视工作会议，全面总结党的十九大以来集团巡视巡察工作。



集团董事、国家监委驻集团监察专员办监察专员袁久强向集团纪检监察巡视巡察人员作学习宣传贯彻党的二十大精神专题宣讲



集团召开二级公司党委书记抓基层党建工作述职述责述廉评议会

责任聚焦二

紫荆花开廿五载，同心同行耀香江

2022 年 7 月 1 日，是香港回归祖国 25 周年的纪念日。深耕香港近百年的中国旅游集团，在党中央的坚强领导下，始终坚持立足香港、扎根香港、服务香港，充分利用“一国两制”独特优势，深入挖掘“背靠祖国、面向世界”独特潜力，在港形成多元化业务格局，共担中华民族复兴的历史责任、共享祖国繁荣富强的伟大荣光。

岁月为证，奋斗不止

历史若镜，岁月淘沙。回忆往昔，集团在各个历史时期及关键节点上与香港同呼吸共命运，做历史洪流中的引领者、奋进者、搏击者，在奔涌的时代洪流中，展现新气象，写下新传奇。

1923 年
上海商业储蓄银行成立旅行部，即中国旅行社前身

1950、60 年代
香港中国旅行社有限公司在香港独立注册并快速发展

1962 年起
香港中旅社承担“三趟快车”货物抵港后的分流运输任务

1971 年
香港中旅社接待美国乒乓球队员，经罗湖桥去内地

1979 年
香港中旅社开始承办《回乡证》

1983 年
香港中旅社牵头成立香港中国旅游协会

1973 年
中旅大厦落成

1968 年
外国政要访华，香港中旅社负责香港段的接送工作

1965 年
香港中旅社九龙分社开业

1928 年
中国旅行社香港分社在香港成立



“码”上看：《同心同行——中旅与香港纪事》纪录片

2008 年

香港中旅社销售北京奥运会马术门票



2000 年

中旅协记货仓刊登深圳湾旅游的巨幅广告

1997 年

香港回归后，香港中旅社接待内地参加香港夏令营的青少年



2003 年

中旅特邀抗击非典部分优秀医务人员来港参观交流

1999 年

正式启用《港澳居民来往内地通行证》

1986 年

举行香港中旅集团成立暨兴建深圳华侨城酒会

1992 年 / 1994 年

中旅冠名赞助世界女排超霸杯

1987 年

香港中旅集团大厦落成

2022 年

庆祝香港回归祖国 25 周年，中旅与香港共奋进

2019 年

“鼓浪屿”号邮轮首航香港暨迎国庆仪式举行



2009 年

H1N1 甲型流感期间，集团员工为湾仔维景酒店（现湾仔睿景酒店）被隔离员工声援

2017 年

香港回归 20 周年，集团冠名赞助跨年烟花汇演

2020 年 - 2021 年

助力香港抗击新冠疫情

多元业务，助港前行

百年间，集团不断开拓进取，革故鼎新，从一个银行旅行部，发展成为中国最大的旅游央企，在港拥有旅行、客运、免税、酒店、金融、证件等围绕旅游主业的多元化业务，香港已成为集团业务类型最丰富、发展项目最密集的地区之一。

旅行服务，勇立潮头敢为先

集团聚焦在港旅行服务业务，树立在港“首席中国旅游专家”的市场地位。香港中旅社在港澳地区设有众多门市，提供多元化、专业、优质的旅游产品、商品及服务，每年在香港接待游客逾 500 万人次。近年来，集团加快在港旅行服务业务数字化转型，完成香港云平台业务核心管理系统和电子商务系统开发和试运行；着力发展体育、研学、差旅业务。旅行服务业务在港运营逾 30 家门市，在内地游、研学游和香港深度游市场居于领先地位。



香港中旅社提供全天候差旅服务、定制化商旅服务及专项会奖服务



香港中旅社开展多元化跨境网购，推出“中旅到家”（CTS Mall）新业务

旅游客运，厚植优势促发展

集团深入推进在港旅游客运，中旅国际大力发展海上客运，与信德集团合并船务业务，拥有全球规模最大的喷射船队，每年客运量逾 1,000 万人次，并创立“机场航线”，成为海空中转服务的先驱；以“中旅巴士”服务品牌，经营过境巴士和租包车业务，路线覆盖大湾区 2+9 城市，每年载客量高达 600 万人次；通过增持信德中旅股份、整合旗下陆路客运业务，在粤港、港澳及粤澳的跨境客车及客船市场排名升至前三位。



集团旗下信德中旅重要业务“喷射飞航”



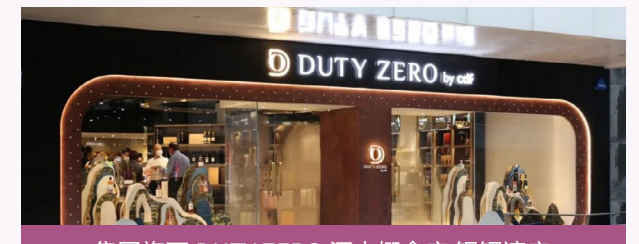
集团服务香港的跨境巴士

旅游零售，开拓进取塑格局

集团旅游零售业务目前在全球免税行业排名第一，深抓海南离岛免税及线上零售发展机遇，以香港为平台，构筑在港运营业务新发展格局。集团致力做强在港旅游零售业务，2017 年中标香港国际机场烟酒产品经营牌照；2018 年获得歌诗达大西洋号邮轮免税经营；2019 年开设东荟城市内免税店，打破 DFS 对香港市内免税店长期垄断的局面；2020 年，对内地批发规模达 400 亿元，同比实现翻番；线上零售业务开设 DUTY ZERO 线上平台和 cdf Beauty 线上商城，实现香港购物送货到家服务，截至 2021 年底，累计注册用户超 330 万。2022 年国庆期间，以全新烟酒概念店进驻中环及铜锣湾地标性商圈，初步形成机场与市内、线下与线上深度融合的零售网络。



集团旗下 DUTY ZERO 酒水概念店 中环店



集团旗下 DUTY ZERO 酒水概念店 铜锣湾店



集团旗下 cdf Beauty 市内免税店



集团旗下在香港国际机场的 DUTY ZERO 免税店

聚合发展，全面赋能齐发力

集团聚合酒店运营、金融服务、证件办理等业务格局蓬勃发展。集团酒店业务起源于香港，于 2016 年推出英伦轻奢品牌湾仔睿景酒店，并经营铜锣湾维景酒店、九龙维景酒店和旺角维景酒店 3 家自有酒店，2022 年，顺利完成香港君怡酒店的并购及交割，新增客房 546 间套，巩固了集团在港酒店资产中资企业龙头地位；金融服务方面，集团完成对本港金融企业安信信贷的外方股权的回购，成为全资子公司，以金融科技赋能业务发展，围绕香港经济民生开展普惠金融；同时，集团在香港地区独家办理“港澳居民来往内地通行证”和“台湾居民来往大陆通行证”，并运营管理香港外国人签证服务中心，坚持以服务香港市民为宗旨，不断推出各项便民措施，简化办证手续，提升服务质量。



社会参与，铁肩担责

集团积极履行驻港企业责任，全力支持香港新选制下首场特首选举，助力形成支持行政长官人选良好氛围；加强社会参与和人才队伍建设，建设社会参与人才库，推荐 3 名香港员工担任广东省地方政协委员，促进两地旅游文化交流；举办“香港开新篇 青年创未来”青年骨干培训班，参与特区政府“共创明‘Teen’计划”，选派 40 名员工担任友师，助力香港学生成长成才，树立中资良好形象；在服务香港民生领域，大力推动实施并购拓展，佳富物业、威信安保、君怡酒店等一批投资项目实施落地，集团在港资产和人员规模得到大幅提升。

原全国人大代表卢瑞安、立法会议员姚柏良、梁文广积极参与香港社会事务，为香港繁荣稳定建言献策，赓续百年追求向往的“爱国、爱港”企业精神，造就了中旅人独特的情怀。

1 月 3 日，成功当选为立法会议员的香港中旅社董事长姚柏良在立法会首次大会上，向行政长官反映旅游业的困难，期待政府对旅游业提供精准、迅速、持续的支援。



1 月 24 日，中国国旅香港旅行社经理梁文广在与特区政府财政司司长关于财政预算网上会中，提出 50 多项建议，为后疫情时期香港发展经济、改善民生提出建设性意见。



案例 民生项目并购落地，在港业务经营稳健

8 月 19 日，由集团统筹推动、中旅发展作为投资主体的佳富物业服务有限公司 100% 股权并购项目，顺利完成股权交割。该项目的成功收购，标志着集团在港业务拓展取得新进展、实现新突破。



11 月 22 日，由集团统筹推动、中旅发展作为投资主体的威信服务有限公司 100% 股权并购项目在香港举行签约仪式。该项目的签约，标志着继收购佳富物业后围绕主业拓展在港业务再落一子。



庆祝回归，同享喜悦

为营造热烈庆祝香港回归祖国 25 周年的浓厚氛围，集团在港各单位结合实际，精心策划主题鲜明、喜闻乐见的系列活动，表达对香港美好前景的祝愿和对伟大祖国的祝福。



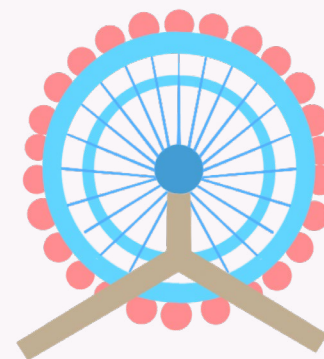
集团组织员工收听、收看“庆祝香港回归祖国 25 周年大会暨香港特别行政区第六届政府就职典礼”盛况



集团组织“砥砺前行廿五载 携手再上新征程”庆祝活动

案例 香港中旅社承办香港故宫“首发团”

在香港回归祖国 25 周年的特殊日子里，香港中旅社举办回归月宣传主题活动、推出多条以“庆祝香港回归 25 周年”为主题的优质旅游线路。7 月 3 日，香港故宫文化博物馆正式开幕当天，受天气持续影响，其他旅行社纷纷宣布取消故宫首发团，而香港中旅社在综合评估天气情况、征求参团游客意见的基础上，做好安全预案，成为当天唯一成功发团的旅行社。参团游客热情高涨，行程顺利，得到客人的一致肯定。



责任聚焦三

因地制宜激活力，旅游赋能促振兴

中国旅游集团坚决贯彻党中央、国务院关于全面推进乡村振兴的重大决策部署，严格落实“四个不摘”要求，紧紧围绕“五大振兴”，扎实推进贵州省黎平县，云南省西盟县、孟连县、香格里拉市、德钦县 5 个县定点帮扶，四川省马边县、雷波县 2 个县协助帮扶和江西省黎川县的对口支援工作，连续 6 年获中央单位定点帮扶工作成效考核评价最高等次“好”。2022 年，集团向 5 个定点帮扶县投入无偿帮扶资金 3,360 万元，引进帮扶资金 837.33 万元，同比增长 28%。

科学谋划强组织

集团着力践行央企政治责任和社会责任，加强组织领导，完善工作机制，选优配强挂职干部，提升帮扶工作成效，为巩固拓展脱贫攻坚成果有效衔接乡村振兴贡献智慧和力量。

夯实顶层设计

集团制定《2022 年深化巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作意见》，明确全年定点帮扶工作计划，召开党委专题会议，指导各项工作有力有序推进；深化“集团负总责、二级公司抓落实、帮扶干部驻点帮扶”三级帮扶工作体系，与下属单位签订帮扶工作责任书，压紧压实帮扶责任；集团主要领导带队调研定点帮扶县，实现 5 个定点帮扶县调研“全覆盖”。



3 月 9 日至 15 日，集团董事长陈寅前往定点帮扶的云南 4 县调研巩固拓展脱贫攻坚和乡村振兴工作

巩固监督体系

集团持续推进定点帮扶县督促指导调研常态化，督导各县贯彻落实中央重大决策部署；实施过程监督与专项督查，通过实地调研、座谈交流、资料查阅和挂职干部日常监督等方式，加强资金拨付、项目招标、工程建设、项目验收等关键环节监督检查，全年实地监督检查 5 次；积极与定点帮扶县进行沟通交流，防范化解帮扶工作领域风险隐患。

选优派强干部

集团按照“压茬交接”工作要求，选派 7 名政治素质好、工作作风实、专业素养高、综合能力强的干部（含 2 名驻村第一书记）投入地方乡村振兴事业；向孟连县和黎平县增派 2 名旅游管理专业人才，协助推进美丽乡村项目建设和运营管理工作；严格落实《中国旅游集团有限公司挂职干部管理规定》，多措并举解决外派帮扶干部急难愁盼问题。

五大振兴助共富

集团围绕“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的总要求，全面推进产业、人才、文化、生态、组织“五大振兴”，以实际行动增强群众的获得感、幸福感和安全感，实现社会效益与经济效益的协调发展。

产业振兴，乡村旅游添动能

集团充分发挥旅游主业优势，大力发展乡村旅游，推动“旅游产业项目帮扶”向“旅游产业链帮扶”转变，因地制宜培育壮大优势特色产业，促进农文旅融合发展。

旅游产业帮扶

通过发展乡村旅游，以一业带动三农，促进农文旅融合发展，在定点帮扶地打造美丽乡村项目。截至 2022 年底，5 个美丽乡村项目已投入运营。其中，在黎平县投资 1,300 余万打造黄岗禾仓美宿项目，推介“神韵黄岗·喊天节”旅游精品路线，接待游客 2 万人次，实现旅游综合收益 200 余万元；在马边县投资建设集“彝、茶”文化为内核，“产品有卖点、效益能持续、帮扶有实效、产业有引领、模式有创新”的和美乡村标杆项目——卡莎莎乡村度假区，招募培训 30 余名村民，户均年增收近 3 万元。2022 年，黄岗禾仓美宿项目入选第四批全国乡村旅游重点村，卡莎莎乡村度假区荣膺“天府旅游名宿”称号。



孟连永前老寨



香格里拉霞若·星空民宿



西盟县里坎村乡村度假村



黎平县黄岗禾仓美宿项目



中国旅游集团策划举办的黎平黄岗“喊天节”

特色产业帮扶

依托帮扶县资源禀赋和产业特点，助力特色产业提质增效。在孟连县建设牛油果选果基地，实现集中选果和分级销售，推动孟连县发展成为全国最大的牛油果产区，种植面积达到 7.04 万亩；在香格里拉市援建葡萄基地扩大种植项目、江边土鸡脱温育仔基地项目，有效形成以种养殖业为重点的桥头村产业发展格局。

人才振兴，聚力深耕培沃土

集团聚焦当地人才需求，加大培训支持力度，加强各类人才队伍建设，全年累计培训基层干部 619 人、乡村振兴带头人 129 人、专业技术人才 1,410 人，在西盟县开展少数民族文化歌舞、非遗文化等培训，增加当地民众就业机会，为地方经济发展提供坚强有力的人才支撑。

文化振兴，融合创新育新风

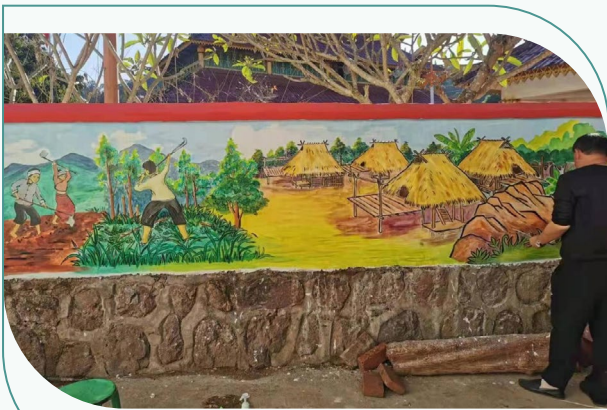
集团加强少数民族特色文化传承，探索以乡村文化振兴赋能少数民族地区的基层社会治理。在黎平县实施民族民间文化进校园项目，为肇兴镇初级中学购置侗族琵琶、芦笙、牛腿琴等民族乐器，促进侗族文化同现代化教学融合发展；在孟连县实施中国稻畜基金会全民阅读图书项目，开展全民阅读活动，营造全民读书的浓厚氛围；在西盟县实施特色新时代文明实践中心提升改造暨村史室建设项目，开辟西盟文化新空间。

生态振兴，擦亮底色焕新颜

集团以生态建设为重点推动美丽乡村绿色发展。在黎平县对肇兴侗寨景区公共区域水渠、护栏等基础服务设施进行修补提质，对农村旅游公厕、景区旅游步道等进行修缮，进一步提升肇兴侗寨景区旅游环境；在西盟县对里坎村乡村度假村进行乡村风貌改造，对新建民房和缅寺外立面进行美化，通过人居环境改善，促进农户增收，不断推动宜居型新农村建设。



孟连县绿化美化检补完工



里坎村缅寺外墙彩绘完成

组织振兴，强基固本夯基础

集团以基层党建为抓手，深入开展支部结对共建，在 5 个定点帮扶县结对共建 5 个党支部和 5 个脱贫村，推动完善基层党组织和党员队伍；扶持西盟佤族织锦非遗代表性传承人及其创办企业，助力佤族织锦作品走进全国各地星巴克门店。

多点发力，巩固成果促发展



实施“桥头堡”技能型人才培养项目，着力改善办公条件，推动黎平县职业人才高质量发展；基本医疗方面，实施“同舟工程—救急难”项目，帮助定点帮扶县困难群众减轻医疗负担等困难。2022 年，集团共投入资金 532.08 万元用于巩固“三保障”成果，救助困难家庭 181 户。



发挥旅游零售渠道优势，设立“星旅云品”助农专区，依托“公益中旅协”“中旅通”等线上平台助力脱贫地区农产品销售。2022 年，集团投入 420.81 万元购买脱贫地区农产品，帮助销售脱贫地区农产品 661.71 万元。



实施“希望之星好老师”项目，开展“希望之星”夏令营研学活动，联合香格里拉市和德钦县开办“中国旅游集团—迪庆职专旅游精品班”（三年制），共招收 42 名学生，2022 年共安排 13 名学生到集团旗下酒店实习，着力提升人才培养质量，增强内生发展动力。

案例 央企携手，兴农惠民——央企消费帮扶兴农周

7 月 15 日至 30 日，中国旅游集团快速响应“央企消费帮扶兴农周活动”号召，积极组织中旅香格里拉旅服公司参加活动，严格把关商品质量，上线集团定点帮扶的香格里拉市农特产品，并依托“中旅通”推出“中旅员工内购会”活动，重点推荐参加此次兴农周的“松茸尝鲜季优惠活动”，不断调动全集团员工参与购买的积极性与能动性。



01

行强企路 精业笃行强根基

中国旅游集团以夯实公司治理基础为着力点,构建规范、高效的
公司治理体系,建立有效的风险内控机制,全面高质量完成
国企改革三年行动任务;积极贯彻落实国家重大决策部署,主
动服务和融入新发展格局,在服务国家战略与区域发展中展
现新担当、树立新形象。

- 管理·争创一流 33
- 潜力·协调发展 37

中旅与SDGs:

9 产业、创新和基础设施

12 负责任消费和生产

16 和平、正义与强大机构



管理·争创一流

中国旅游集团坚持加强党的领导与完善公司治理相统一，注重战略引领、推进深改快改、完善公司治理，持续提高现代企业治理体系和治理能力现代化水平，充分发挥旅游央企的市场影响力和带动力，奋力打造具有全球竞争力的世界一流旅游集团。

优化管理制度

集团依照法律法规和《公司章程》等要求，持续推进制度体系建设，按照计划管理、严格审核、统筹发布、定期宣贯的要求，重点完善巩固党委科学决策、董事会规范运作、董事会合理授权、经理层有效履职等 8 项制度和 4 项清单为支撑的法人治理制度体系；加强董事会建设，修订完善《董事会授权管理办法》《派出董事履职管理规定》《直属二级公司董事管理办法》等制度，推动子企业基本完成相关授权管理制度。2022 年，集团累计发布规章制度 49 项，各业务单元累计制定修订制度 254 项。



依法合规运营

风险防控

修订完善《风险评估管理规定》《重大经营风险事件报告管理规定》，进一步提升风险管理工作的规范性；组织开展年度重大风险评估工作，识别重大风险 18 项，并重点跟踪防范前五项重大风险；推进风险预警指标建设与监测工作，梳理设立主营业务行业量化风险预警指标和人力资源、信息化预警指标，分级分层监测业务指标，根据风险预警指标变化指导做好风险应对化解；对重点领域加强风险管控，按季度对境外企业的风险组织开展评估，逐项制定风险应对措施，有效提升风险防范水平。

落实审计监督

集团成立内部审计和违规经营投资追责问责工作领导小组，加强集团党委对审计工作的领导；修订《内部审计体系建设方案》，优化内部审计体系“五统筹”纵向协同工作机制及与各类监督力量的横向协同贯通高效；落实审计整改要求，复核审计署审计等内外部监督检查问题整改情况，促进整改落实到位，扎实做好监督“后半篇文章”。

内部控制

按照国务院国资委监督评价“三年全覆盖”要求，制定发布《2022 年度内控监督评价工作方案》，指导所属企业有序开展内控监督评价工作，并对业务单元开展监督检查、抽查，根据存在的管理问题和短板弱项及时进行制度完善和整改提升；组织开展内控自评、监督评价和独立审计，对发现的内控缺陷积极进行整改并动态跟踪督促。

合规管理

制定发布《集团合规手册》，指导所属企业制定合规指南，组织签署合规承诺书，积极开展专项培训和文化传播；稳步推进“合规管理强化年”和综合治理“合规管理”子专项工作，排查、识别并整改经营业务合规风险及违法违规问题；落实合规审核要求，完成所属企业董事会议案合规审核；持续加强境外合规风险管理，不断规范境外合规经营行为。

深化国企改革

2022 年，国企改革三年行动进入攻坚之年、收官之年，集团坚决落实党中央、国务院部署，按照“三可一要”要求，锚定“三个明显成效”目标，国企改革三年行动 95 项任务的完成率达到 100%，获评 2022 年度中央企业改革三年行动重点任务考核 A 级，顺利实现全面收官。



完善现代企业治理

集团公司和 16 户设立党委子企业全部制定权责清单，党委“定”和“议”的事项更加清晰；健全配套制度，190 户纳入应建范围的子企业全部建立外部董事占多数的董事会；下级企业落实董事会重点职权，实现二级公司全覆盖并延伸到 5 户三级骨干公司。

优化产业布局结构

按照“一业一企、一企一业”专业化发展和金融业务“三个一批”要求，编制《景区和地产业务专业化改革实施方案》，深化中旅旅行一体化改革，推动商旅会展服务平台数字化转型；实施中旅发展业务转型改革，圆满完成中旅银行吸收合并，落地佳富物业和威信安保并购项目，在港业务实现新拓展。

大力开展瘦身健体

推进“两非”剥离、压减工作与亏损企业治理、民企挂靠国资整治等工作，38 户“两非”全部剥离，13 户重点亏损子企业中 11 户完成治理目标，9 户民企挂靠企业均已达到国务院国资委综合整治工作要求；“三供一业”分离移交、退休人员社会化管理得到全面解决。

完善市场化机制改革

实现任期制契约化各级企业管理层全覆盖，严格落实“业绩升薪酬升、业绩降薪酬降”；组织开展“业绩薪酬双对标”，确保业务单元班子薪酬所处市场分位与业绩相匹配；积极探索中长期激励手段，制定出台工作方案和指引，推动佳富物业和中旅国际率先试点。



集团召开国企改革推进会

强化资本运营

集团围绕中心工作，全力推进资本运营项目落地。2022 年，推动中国中免成功登陆香港联交所，向国际化市场进一步迈进。同时以提高上市公司质量为抓手，制定集团提升上市公司质量工作方案，建立集团上市公司市值管理相关跟踪机制，推动上市公司内强质地、外塑形象。

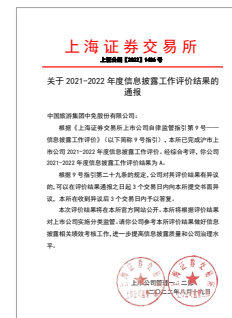
案例 踔厉奋发，笃行不怠——中国中免成功登陆港交所

8 月 25 日，中国旅游集团中免股份有限公司正式在香港联合交易所主板上市交易。中国中免自此正式步入了“A + H”股时代，这是 2022 年以来香港市场发行规模最大的 IPO 项目，也是全球旅游零售行业历史上规模最大的 IPO 融资，香港市场旅游零售行业第一股。中国中免此次赴港上市具有重要战略意义，一方面有利于搭建境内、境外双平台，通过国内外资本的加持促进公司进一步发展，助力国际化及海外业务拓展的持续推进；另一方面有利于筑高资本壁垒，使其将更多资金用于海口国际免税城、三亚国际免税城一期二号地、市内免税店等项目的建设，提高品牌影响力和国际知名度。



保障投资者权益

集团始终高度重视投资者权益保护，推动旗下香港中旅、中国中免两家上市公司发布公司业绩报告、投资公告，定期披露公司经营信息，保证披露信息真实、准确、完整、及时、公平；以投资者需求为导向，开拓多元沟通方式，拓宽投资者沟通渠道，通过上证 e 互动、投资者热线 / 邮箱、业绩说明会、电话交流会等多种形式与投资者保持良好的沟通互动。



中国中免连续七年获得上海证券交易所上市公司信息披露工作综合考评 A 级（优秀）评价

推进科技创新

完善科研体系

优化保障机制，发布《科技创新工作方案》《科技创新项目管理办法》，完善集团创新委员会及办公室两级组织体系，推进科技创新专项培训，组织灯塔示范项目、创客活动等，提升集团科技创新综合能力，营造良好创新氛围。2022 年，集团与蚂蚁数科、飞猪、中航信等开展交流合作，在旅行、景区、免税业务方面的合作取得阶段性进展；协同中旅投资深圳世界之窗 AR 智慧景区获得“绽放杯”应用征集大赛项目方案二等奖；承接国家网信办区块链创新应用试点，推进对客服务平台的系统建设。

推进数字化管理

以数字化转型作为创新工作核心，在提升对客服务能力、深化“制度 + 科技 + 监督”、打造数字化产品与服务、构建数字化供应链网络等四个方面持续发力，推动数字经济和实体经济融合发展。2022 年，集团依托 IOA 系统搭建制度门户，上线 1,024 条规章制度，线上化率达到 97.2%；人资、财务、投资、协同系统实现 433 个流程进系统，流程线上化率达到 97.96%。其中，员工“e+ 人”系统使用率超过 95.4%，实现人力资源管理由线下转线上、由手工转自助的重大突破，荣获“2021 年中国人力资源科技年度大奖——最佳实践奖”。

保护知识产权

针对新品牌商标、业务商标进行注册保护，制定发布商标管理制度，实施原品牌商标防御性注册和业务品牌英文商标（CTG+）海外注册的方案，对侵犯集团商标、商号的侵权行为，主动向有关政府部门和平台媒介发起投诉。2022 年，集团提出异议、无效、撤销申请 20 余项，取得异议、无效、撤销胜诉近 50 项。

潜力·协调发展

中国旅游集团坚持“立足香港、深耕海南、拓展内地、做精海外”的发展布局，主动服务国家重大战略，加快推动粤港澳大湾区、海南国际旅游消费中心等重点区域布局，构建覆盖重点城市及城市周边目的地的旅游度假产品体系，推动国内外旅游消费市场扩容提质升级。

深耕粤港澳大湾区

集团以粤港澳大湾区建设重大战略为引领，制定《集团香港业务发展行动方案（2022 年）》等，依托大湾区旅游业发展的优势条件和资源禀赋，在助推大湾区融合协同发展中发挥重要作用。集团抢抓广州建设国际消费中心城市的重大机遇，稳步推动广州北站免税综合体、广州九龙湖阿那亚小镇等大湾区文旅项目建设，加快构建“文旅+”全产业链条；设立海外业务部（港澳业务部）作为专责机构，统筹集团在港发展，协同中旅发展等企业，通过收购香港君怡酒店、佳富物业、威信安保等，拓宽民生服务领域，推动 DUTY ZERO 铜锣湾店和中环店顺利开业，助推香港旅游零售市场发展。2022 年，集团在港资产新增 83 亿元，在港就业人数新增 2,314 人。



10 月 24 日，中免国际在“奋进新时代 迈向新征程——领航‘9+2’·第三届粤港澳大湾区发展论坛暨颁奖典礼”上，荣获“粤港澳大湾区最具品牌价值奖”

案例 中旅·阿那亚九龙湖旅游度假区正式开工，打造粤港澳大湾区文旅项目新标杆

4 月 1 日，中旅·阿那亚九龙湖旅游度假区正式开工。集团旗下中旅投资与阿那亚强强携手，以“让生活真正开始”的核心价值观，整合文旅行业特色 IP 及优势艺术资源开展精心运营，围绕文化内核与生态内核打造六大产品体系，营造九龙湖美学空间，导入文旅产业资源，致力将九龙湖旅游度假区打造成广州精神文化生活高地、粤港澳大湾区文旅项目新标杆和大湾区北部宜居宜游创新生活方式度假目的地。



助力海南自贸港建设

集团以免税为龙头，统筹各业务单元全面进入海南投资发展，开业和落地海口新海港国际免税城等一批有影响力、引领力的重点项目，不断优化全岛业务布局，促进国际旅游消费中心建设升级；开展“免税购物节”“旅游消费嘉年华”“全岛一家”等大型活动，持续擦亮集团品牌，强化在琼影响力。截至 2022 年底，集团在琼总资产同比增长 20%，员工数量同比增长 25%，税收贡献约 13 亿元。



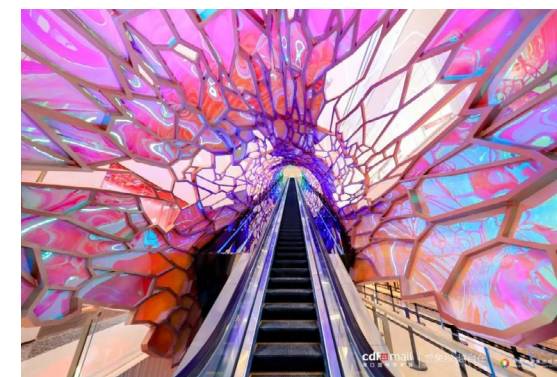
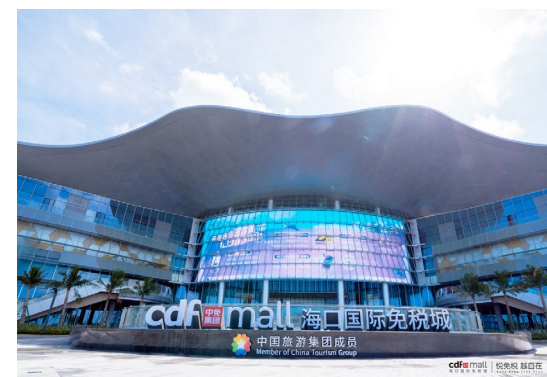
集团副总经理李刚到海口国际免税城调研践行“诚信经营、优质服务”情况



海南旅游消费嘉年华

案例 世界最大单体免税店，在海口盛大开业！

10 月 28 日，“世界最大单体免税店”——海口国际免税城盛大开业。海口国际免税城项目坐落于海口市西海岸城市副中心，紧邻海口重要的交通枢纽新海港，是中旅免税倾力打造的以免税商业为流量入口，“免税+文旅”双轮驱动的旅游零售综合体。作为世界最大的单体免税店，海口国际免税城建筑面积 28 万平方米，携手 800 余个国际国内知名品牌闪耀启幕，众多“首店”“独家”同步登场。通过助力海南自由贸易港与国际旅游消费中心建设，集团将努力为消费者带来更多元的旅游购物新体验，以打造崭新的海南城市名片和世界级的免税购物天堂。



服务“一带一路”

集团积极响应国家“一带一路”和“走出去”战略方针，通过投资新设、并购、供货合作或管理输出等多种方式积极稳妥开展国际化经营，形成更多具有国际影响力的高质量境外投资合作项目，从“区域型”向“全球化”转型，打造具有国际竞争力的世界一流的旅游零售运营商。2022 年，中旅免税中标中老铁路磨丁站免税店、中船嘉年华“地中海”号及中船旗下 NB1508 邮轮免税经营权，推动柬埔寨国人购物政策落地。



集团副总经理王斌调研中旅旅行海外业务情况

案例 中旅助力“中国旅游日”海外推广活动取得圆满成功

5 月 19 日是第 12 个“中国旅游日”。当天，由中国旅游集团、中国驻新加坡旅游办事处和新加坡中国文化中心联合主办的“中国旅游日”主题宣传活动在新加坡中国文化中心举行。活动通过举办“唐诗宋词里的名山大川”文化旅游主题讲座和播放“美丽中国”宣传视频等形式，向新加坡民众传达“感悟中华文化 享受美好旅程”的主题，推动“一带一路”沿线城市交流，促进彼此旅游业快速恢复和健康发展，促进两国人民友好往来。



融入西部大开发

集团围绕“成渝地区双城经济圈”、新时代西部大开发等国家战略，充分挖掘西部旅游市场资源，不断提高区域旅游竞争力。成功中标成都双流国际机场、广西东兴口岸免税店经营权，不断拓宽国内大中型机场渠道版图；推进新疆柏睿项目，落地喀拉峻和江布拉克景区运营管理项目，打造 2 个超级野奢营地——库尔德宁·柏睿营地以及库尔墩·柏睿营地，“中旅天山走廊”沿线布局初步成型，为疆内外游客提供更多更优质的休闲度假游产品。



柏睿营地



奇妙·夜德天

京津冀协同发展

集团聚焦京津冀文旅融合发展，统筹策划功能定位和结构布局，构建多元化旅游板块，持续做好“天津之眼”运营管理及燕郊项目、“中旅亦府”建设开发与交付工作，推动京津冀文化和旅游高质量发展；精心策划 2022“发现中国之旅”四季主题线路，在体验夏季线路中一同“乐享河北”“寻梦丝路”。其中，中旅资产自驾游事业部与北京南石洋大峡谷景区联合主办“国庆露营活动周”活动，积极推进密云房车小镇提升工作，目前房车小镇已被纳入密云区“十四五”时期文化和生态旅游发展规划重点项目。



中旅·亦府项目成为中旅地产首个落地北京项目

布局长江经济带

集团积极布局“长江经济带”，不断增强对长江经济带发展的战略支撑力。成功中标杭州萧山国际机场 T4 航站楼进出境免税项目经营权，巩固国内大中型机场的渠道优势；与湖南常德市政府签署战略合作协议，携手再造 5A 景区桃花源；首次布局代建业务领域，落地周庄项目，打造苏州市中高端“酒店+康养”项目；持续推进宁波杭州湾文化小镇、杭州湾海泉湾、武钢项目建设，致力打造休闲旅游新名片。



宁波杭州湾文化小镇



杭州湾海泉湾



02

展腾飞翼 足履实地行致远

作为中国最大的旅游央企，中国旅游集团专注于产品品质和客户体验，将“诚信经营、优质服务”作为首要经营理念和苦练内功的必修课，贯穿融入到企业文化和服务标准中，以优质产品供给满足人民美好生活需要，助力旅游产业提质增效，为助力旅游行业高质量发展不断贡献中旅智慧与力量。

- 业态·优化布局 43
- 品质·缔造美好 47

中旅与SDGs:

9 产业、创新和基础设施

12 负责任消费和生产



业态·优化布局

集团充分挖掘文旅资源，推出多样化、个性化的新产品、新线路，激发引导文旅消费潜力释放，实现旅游产业扩容提质升级，以高质量的旅游产品供给，不断满足人民日益增长的美好生活需要。

创新文旅产品

集团紧跟市场需求，依托优质服务理念和专业研发能力，打造多层次产品服务体系，为消费者提供更美好的旅行体验。其中，中旅旅行推出包含文博课程类产品和季节限定类产品在内的 18 款主题新颖、内涵丰富的亲子游产品活动，推出季节限定类文化体验、运动体验、农闲体验产品，推出“寻红色之源，忆党史光辉”“邂逅人文思南路”“寻找百年苏河湾”等上海微旅行线路；中旅投资深挖传统文化内涵、结合时尚潮流元素，打造以户外、民俗、演艺等为主题的系列高质量文旅活动，为游客带来游玩新体验。

联合中科宇航
推出航天研学
营、户外露营、
体适能营等新
式旅游产品



推出野趣
露营——
野天堂自
驾游套餐



中旅酒店探索“咖啡+酒店”
创新场景与模式



青岛海泉湾联合青岛联航
教育太空部落举办航空航
天主题研学活动



深圳世界之窗举办“潮音酷乐嘉年华”主题活动

案例

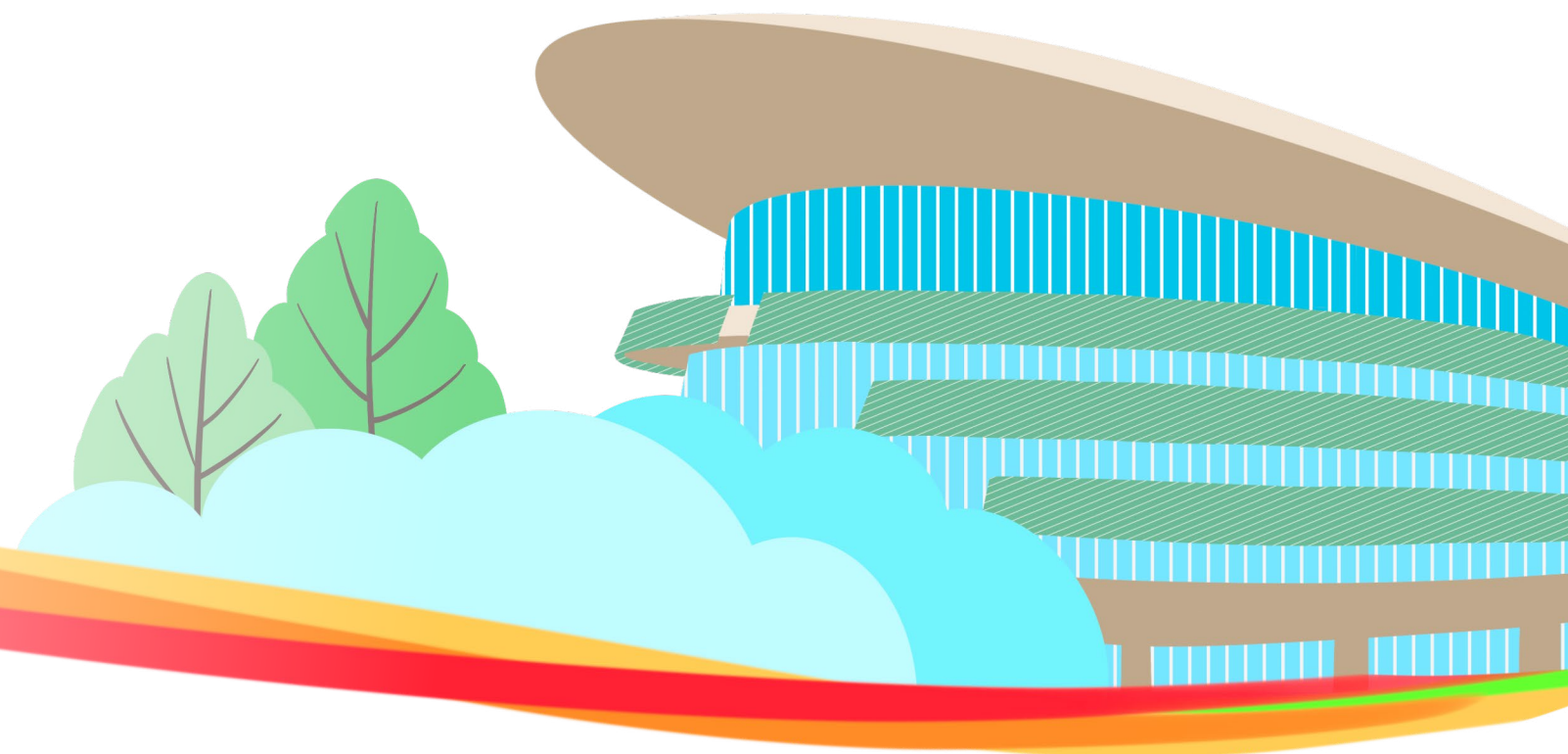
中国旅游集团与百位驻华外交官开启“发现中国之旅”

7 月 18 日，由文化和旅游部主办的 2022 年驻华外交官“发现中国之旅”启动仪式在北京举办，中旅旅行承办并精心策划了 2022 “发现中国之旅”四季主题线路。该线路跨越云南、湖南、河北、甘肃、青海、新疆、广西、海南八个省份，旨在助力地方文旅资源“走出去”，推动文化和旅游资源有机结合，持续提升旅游产品的文化内涵，助力构建文化和旅游融合发展新格局。



优化消费体验

中旅免税不断深化海南离岛免税一体化经营布局，加强在线上业务、整体营销、物流配送等方面的顶层设计，立足 360 度服务维度，将服务贯穿“行前、行中、行后”全流程。全面推进并落实离岛免税的“邮寄送达”“返岛提取”“担保即提”提货政策，为来岛游客及当地居民提供便捷贴心的提货方式及通道。同时，通过扩大免税经营面积、增设新增品类专卖店、新增离岛提货点点位及面积等举措，全方位满足与时俱进的消费需求，让来岛购物更省心、更安心、更贴心。



案例

“首家 + 独家” 复合业态，创新购物休闲体验

在品牌力、服务力和创新力的全方位加持下，海口国际免税城打造“首家 + 独家”复合业态，进一步创新消费场景下的“吃喝玩乐购”的五感体验，重新定义购物与娱乐两大板块的交融，创造文旅体验标杆，成为海南之旅的打卡圣地。

- 引进近 20 家海南 / 海口首店餐饮旗舰品牌，5 家米其林 / 黑珍珠 / 中华老字号品牌，多家旗舰店 / 定制概念店“组团”开业；联合打造海南首家室内场景式文化美食市集；
- 首次引进全球片源最多的球幕飞行影院，以独特视角为消费者带来沉浸式震撼的模拟飞行体验；
- 引入国内知名的“遇见博物系列”艺术展览，将来自世界的富有历史文化的艺术作品融入购物体验中，首展《遇见敦煌》，“科技与艺术”融合的现代化唯美艺术展，让消费者在购物之余，体验“遇见”光影艺术、真迹艺术；
- 结合各楼层零售氛围，以 AURA 天际秘林主题中庭为核心体验，打造与周边氛围契合的定制化的品牌餐饮主题概念旗舰店。



智慧赋能产业

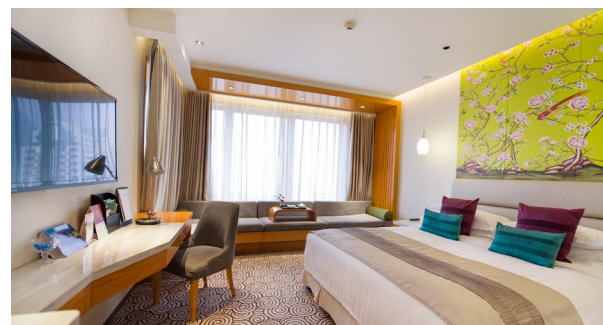
集团围绕消费新需求，积极推动数字化转型服务，构建以消费者为中心的质量、渠道、体验三位一体的服务体系，推动运营与科技场景创新应用，加速新业态和新模式创新，布局元宇宙新赛道，拓展云旅游、网络直播、数字藏品等服务。2022 年，集团自主建设完成统一集团会员平台“中旅通”，实现集团各业务板块会员整合，创新提升客户体验，培育文旅产业新生态。



中旅景区在海口国际免税城推出 VR 沉浸式体验展厅“一起发现天地之美”，帮助观众置身沙坡头景区，体验观星滑沙、飞跃黄河、高空蹦极等内容



咸阳海泉湾停车场升级 ETC 无感支付功能，车辆出场支付时长缩短到 2 秒



广西荔园维景国际大酒店、杭州维景国际大酒店陆续上线“维景，祝（住）好梦！安心睡 2.0 智能助眠”



星旅远洋邮轮推出首套邮轮数字藏品登陆“iBox”元宇宙平台，成为国内首家也是唯一一家发布数字藏品的邮轮企业

案例

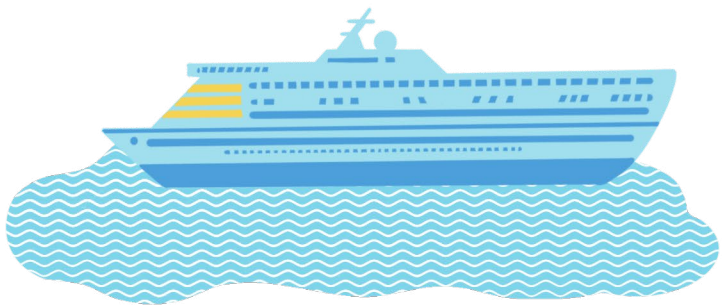
“世界之窗”发布首款珍藏数字艺术藏品

5 月 19 日，中旅景区积极响应“感悟中华文化享受美好旅程”的活动主题，联合国内头部数字藏品平台，基于新世代消费场景，以舞蹈演艺和非遗文化作为核心创作元素，推出中国文化主题公园系列数字藏品——世界之窗“世界舞蹈史诗典藏”系列，借助数字藏品创新玩法，突破时空限制，将世界文明与传统文化的艺术内容打造成数字藏品，创新线下实体产品与线上虚拟场景交互的消费体验，实现文化主题公园产品焕新升级。



品质·缔造美好

集团始终秉持“旅游报国、服务大众”的初心使命，将“诚信经营、优质服务”作为己任，打造优质旅游服务团队，提升服务质量水平，营造安全舒心的旅游休闲环境，引领游客形成文明旅游新风尚。



优化服务质量

集团制定下发《“诚信经营、优质服务”工作方案》，推动各业务单元编制《服务质量工作计划》，从人才、服务、工作体系等多方面做好服务质量提升工作，推动优品和精品战略，提升对客服务能力和服务水平。

规范服务管理

中旅免税旗下门店细化分解数十项工作任务，明确责任分工和落实时限，形成良好的学习及服务氛围；中旅酒店将服务质量评价纳入考核体系，制定《品质管理制度》，从宾客满意度管理、食品及生命安全管理等方面规范管理；中旅资产健全完善产品业务的品牌标准、质量标准、服务规范及流程体系，实现对客服务流程化、标准化、规范化，确保中旅物业、中旅汽车客户满意度达到 90% 以上。



培育优质人才

重视服务型人才培养，指导各业务单元开展诚信文化培训及相关业务技能培训，提升员工整体服务水平。其中，中旅旅行鼓励员工参加行业资格证书考试及专业技能学习，邀请全国特级导游吴巧凌、孙国英等内部优秀人才分享工作经验，培养拥有高质量服务水平、专业素质的一线员工；海南免税严格落实“培训+考试+质检”服务管理提升机制，利用中免学堂线上学习资源推行自学考核机制，建立持续学习型服务团队。



三亚国际免税城二期服务品质提升培训



创新客服模式

中旅城市服务以客户关注为服务焦点，落地管家服务工作模式，通过网格化分，落实责任田，为客户提供“一站式”服务，满足客户多样需求；中旅免税旗下多家门店及电商平台统一建立智能化客服系统，以自助+人工服务全方位为免税离岛旅客提供更清晰、便捷、高效的客户服务体验。



提供便民服务

沙坡头景区增设便民小药箱、针线包等，以特殊游客服务为重点，实现了景区无障碍通道和特殊游客服务项目；宁波中旅城 If mall 设置无障碍卫生间、母婴室、轻松吧（快递外卖小哥休息室）等特殊人群便利设施；海南免税多家门店根据门店情况推出轮椅婴儿车借用、血氧仪、吸氧、医疗箱、女性关爱箱、送机及口罩等特色服务。



宁波中旅城 If mall 母婴室



案例 中旅国际建立服务质量管理闭环系统

中旅国际组织各企业从服务管理创新、产品创新、品牌培育、服务监督和考核激励等环节，建立服务质量管理闭环系统，多措并举，持续提升服务质量。制定并全面落实《中旅景区“心旅相伴”2022年服务质量工作计划》，持续加强诚信文化培训；建立《中旅景区对客服务标准化规范》，完善《海泉湾度假区十大服务运营管理规范》，完善物业服务标准体系，实现中旅景区满意度监测全覆盖，开展常态化舆情监测，加强客诉规范管理；建立服务质量考核评价体系，持续提高服务技能和职业能力；推行“心旅相伴”服务品牌，完善品牌体系和管理规范，促进品牌形象提升。



咸阳海泉湾开展员工服务纠错演练



珠海海泉湾提供“一杯水”服务，缓解游客泡温泉后缺水的不适感

案例 用真情服务，绘就沙漠中的风景线

沙坡头索道公司秉承“阳光、务实、高效、协作”的工作准则，以党建引领讲好旅游服务故事。设立“党员在身边，有事请找我”公示栏，无偿为游客提供咨询、讲解等志愿服务；推进景区数字化转型，利用“互联网+”等技术，实现智能相机随客实拍，在智能影像屋展示专属 Vlog；在索道座椅加装滑行小车专用挂钩，提高滑索、滑沙运行效率，有效解决高峰期游客排队时间长、设施设备运输供给不足问题；开展“服务先锋”评比活动，鼓励青年爱岗敬业、乐于奉献，全心全意为游客服务，先后获评“自治区青年安全示范岗”、中卫市“青年安全示范岗”“青年文明号”等荣誉称号。



保障品质工程

集团围绕国家重点区域发展战略打造品质住宅精品，逐步完善地产生命周期信息化系统覆盖，并将做好楼盘交付作为践行央企社会责任的重要体现，重点把牢工程施工和配套建设，有效保障施工进度和交付节点，确保项目高质量顺利建设完成，以较高的交付率和产品品质赢得客户认可，营造舒适良好的人居环境。

案例 “保交楼、稳民生”，杭州城市公司以匠心品质回应业主期许

2022 年，杭州城市公司面对三个交付项目时间紧、任务重的难题，在严格标准工期、细化工程节点、做好进度监控等统一要求下，不断优化施工方案，加快项目建设，全速攻坚保证工程进度，确保项目如期交付；同时，项目实行全周期过程把控，引入第三方检测单位开展工程月检，针对工程质量问题做到过程预控、过程整改、持续改进，稳步提升工程质量综合评分，加强交付管理动作的落地，针对工程质量、物业管理、业主诉求等问题进行提前排查，制定相应整改措施，以“优质服务”兑现对业主的美好承诺，以“诚信经营”保障项目圆满交付。



提升客户满意度



客户关系管理

中旅景区打造“1235 服务模式”，强化员工“五员”身份意识，实现“让客户从满意到感动”的服务目标；中旅城市服务打造“561”品质管控体系，建立规范管理、良好的客户服务机制；各地产公司、物业公司定期举办业主活动，提升社区服务水平和业主生活品质，定期针对客户意见制定应对措施，进行专项客户关系修复。



重视满意度调查

中旅景区以提升客户满意度为核心，实施服务满意度监测全覆盖，完善目标管理责任制，实时跟进整改，使各景区有效投诉率控制在十万分之二以内，中旅景区线上满意度平均分达 85 分；在每个航次结束后，星旅邮轮、南海邮轮均组织开展客户满意度调查，深入了解客户满意度和消费期望，进一步提高服务标准。



消费者权益保护

信息公开透明

中旅投资旗下单位针对在管项目信息、阳光宣言、不利因素及合同范本等进行全方位公示，积极提示潜在风险，注重责任营销，统一销售宣传内容、方式与口径，明确价格、折扣及付款方式，定期对各类物料风险告知、公示文件等进行检查，确保信息真实有效，保障客户知情权及自主选择权等。

客户隐私保护

中旅投资旗下单位针对购房及接待客户信息进行保密，销售台账由专人负责，文件进行加密保护，确保客户信息安全，接待交谈过程中避免涉及客户个人隐私问题，给予客户充分尊重及安全感。

规范售后服务

中旅免税海南区域统一售后服务电话号码，完成《客服标准操作手册》编制及下发，手册涵盖 33 个业务操作标准、6 个应急预案、6 项业务流程图及 213 个话术，以“系统化、标准化、规范化、专业化、精细化”为准则，为客服一线人员提供业务理论及实操标准。

案例 成都公司积极解决业主投诉问题

2022 年，成都公司中旅千川阅项目所在高新区出台了学区划片新政，由于政策变化，导致项目出现客诉问题，项目组和公司领导高度重视，责成团队专人对接，实时了解客户诉求，积极联系政府沟通落实政策细则，实时与客户进行交流，并协助业主与政府沟通，配合政府安抚业主情绪，稳定事态，最终经过多轮沟通，成功化解业主疑虑，赢得业主信任，并获得政府认可，充分发挥企业在政府与客户间的纽带作用。

案例 杭州维景国际大酒店以诚恳和耐心获取客户认可

2 月，杭州维景国际大酒店接到客户投诉，称酒店房间及设施老旧，不符合五星级酒店标准。该客人情绪较为激动，大堂副理及时进行诚恳道歉，在沟通中了解到，客人年龄较大，而客房内的浴缸位置在淋浴外侧，洗浴时需要跨过，很不方便。大堂副理随即陪同客人选择适宜的房型，主动推荐新装修的雅致房型，经过一番耐心沟通，客人情绪缓和后表示无需换房。当晚，大堂副理与管家部负责人来到客人房间进行夜床服务，赠送了牛奶、饼干，再次提出可为其免费升级房型并加床，客人对酒店积极的态度和处理方案满意。待客人退房时，大堂副理特意在大堂迎候，主动为客人叫车，客户对酒店服务表示认可，表示今后来杭仍将选择入住该酒店。

助力文明旅游

集团充分结合自身资源与优势，助推文明意识深入旅客内心。在线上，中旅景区、中旅免税、中旅酒店、锦绣中华民俗村、花山岩画景区等多频次多角度展现旅游中的文明风采；在线下，青岛海龙湾、深圳世界之窗等通过大屏播放专题视频、开展文明引导志愿服务等形式与方法，全力传播文明意识，引领旅客形成文明旅游风尚。

2022 年，集团以助力旅游行业高质量发展为己任，创意策划制作《文明旅程 中旅全程》专题视频，聚焦旅途中美丽风光之外的文明行为，讲述文明为旅途再添美好的故事，帮助更多人意识到文明旅游的价值意义。



“码”上看：“文明旅程 中旅全程”专题宣传片



03

筑和谐梦 善作善成显担当

中国旅游集团持续回应“建设美丽中国”和“双碳”的号召，坚持保护优先、节约优先，严格落实节能减排主体责任，探索低碳转型和高质量发展之路，持续为社会责任贡献生态、健康价值；将企业公民责任根植于心，致力慈善公益和志愿服务，以持之以恒的爱不断丰富善的内涵，不断创造和谐美好的家园。

- 低碳·绿色发展 55
- 民生·惠泽四方 61

中旅与SDGs:



低碳·绿色发展

集团深入贯彻习近平生态文明思想，树立绿色发展理念，强化生态保护意识，围绕“双碳”战略推动传统业务转型，推动重点领域节能减排降碳，倡导简约适度、绿色低碳、文明健康的工作和生活方式，营造低碳先行的良好氛围，让绿色成为旅游服务行业高质量发展的主色调。

环境管理

管理体系建设

集团采用总部（战略管控型总部）、事业群（运营管控层）、经营企业（业务运营层）三级管控体系，由运营管理部（安全监督管理部）行使节能减排管理职能；所属事业群作为执行运营管控的二级单位和利润中心，按照公司相应制度和发展规划相关内容开展日常管理工作；各经营企业履行具体节能减排职责，健全完善节能减排、污染防治等方面的规章制度，通过纳入 KPI 考核、成立专项小组等方式，推动节能减排工作做细做实。

其中，珠海海泉湾、沙坡头景区、香港中汽等单位成立了节能降耗领导小组，明确各级责任及考核细则，形成上下联动、全域覆盖、长效治理的工作体系；中旅酒店制定了《2022 年节能减排工作计划》，在酒店工程运营审计中增加了节能减排的相关内容，所属酒店成立节能降耗工作领导小组，并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；北京中汽成立能源管理领导小组和能源管理办公室，做好能源规划管理工作。

践行绿色办公

集团加强对办公用品等物资的供应管理，本着“以旧换新、物尽其用”的原则，提高利用效率，推进循环利用；大力宣传新型办公模式，各企业基本实现网络化、无纸化办公，减少纸张和油墨使用。其中，青岛海泉湾针对宿舍、公区等通道走廊加装声控或光控开关，宿舍、办公室内禁止使用大功率电器；中旅免税在照明灯开关上张贴“减少照明、节约用电”、在打印机上张贴“正反打印”等提示语、要求员工下班时及时拔掉电源插头或关闭电源等。



海口国际免税城项目环境保护管理责任公示牌



中旅物业海南公司获得环境管理体系认证

推行环保理念

集团积极开展节能环保宣传及绿色公益活动，自内而外推行环保理念，倡导绿色生活，推动各业务单元围绕“节能宣传周”“全国低碳日”等主题，开展环保知识普及和宣传环保活动，倡导各业务单元将清洁活动扩展至湖泊、海岸等公共场所，营造人人了解、重视、参与的良好氛围。



2022 年，
中旅免税各下属企业参加节能降碳宣传与培训

8,530 人次



三亚免税承办第 35 期“保护母亲河”志愿活动



三亚免税开展“美丽海棠梦，蓝色海洋情”净滩公益活动

案例 海口国际免税城举办“守护珊瑚海”环保公益活动

2022 年底，海口国际免税城在“全岛一家”悠蜜欢乐周中，开展“守护珊瑚海”环保主题公益活动。活动艺术布置通过画面 + 实物的结合，使用常见的海洋垃圾及海洋球道具还原珊瑚礁形状，以此呼吁大家关注环保，保护珊瑚，保护海洋动植物。同时，在活动现场设置“保护海洋手作贝壳画”体验区，通过 DIY 海洋画框，一起发起保护海洋的公益行动倡议。



案例 绿色低碳，节能减排——深城发公司在行动

- 中旅（深圳）城市发展有限公司结合自身实际，多措并举将绿色低碳、节能减排工作落到实处，并建立起长效机制，促进绿色发展经营取得显著成效。
- 做好边坡植草绿化和场地内树木移植保护，改善现场环境；
 - 设置扬尘监测系统、喷淋系统，设置扬尘噪音监测系统、移动式噪音监测仪，有效控制扬尘和噪声；
 - 现场设置可移动环保厕所，每日做好清运、消毒；
 - 分类堆放、处理建筑垃圾，妥善回收废旧电池；
 - 每天检测现场污水排放 PH 值，处理达标后进行排放；
 - 使用可周转箱式板房，施工现场使用定型化防护栏杆、定型化防护棚、可周转工具式围墙、钢板道路等材料，在新项目中重复利用，减少重新采购费用和资源损耗。



水资源使用

集团各项目重视水资源循环利用，世界之窗、锦绣中华、珠海海泉湾等景区充分利用湖水、地下水及雨水，冲洗景区道路、浇灌植物，并做好统计监测；澳门维景执行夏季开启水雾降温系统，回收水源循环利用，发挥物理降温作用，减少冷气使用量；酒店客房采用节水马桶和节水龙头，景观喷泉、公共区域马桶充分利用回收中水；工程项目施工现场建立生活污水、地下水、雨水回收利用系统，循环利用于施工现场喷淋降尘、车辆清洗、道路冲洗等，应用感应式节水器具、智能远程控制喷淋系统等技术，持续加强用水管理，节约水资源。

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。其中，沙坡头景区依托黄河、高山、沙漠、绿洲为一体的世界性旅游资源和国家科技进步特等奖“麦草方格五带一体治沙”成果，大力发展生态旅游和研学旅游，利用特色鲜明的旅游资源，拓展出一条绿色低碳循环发展的产业体系。

绿色供应链

中旅免税全面推进绿色仓储、绿色运输，打造更环保、更具可持续性的绿色供应链，有效减少碳足迹，积极应对环境挑战。

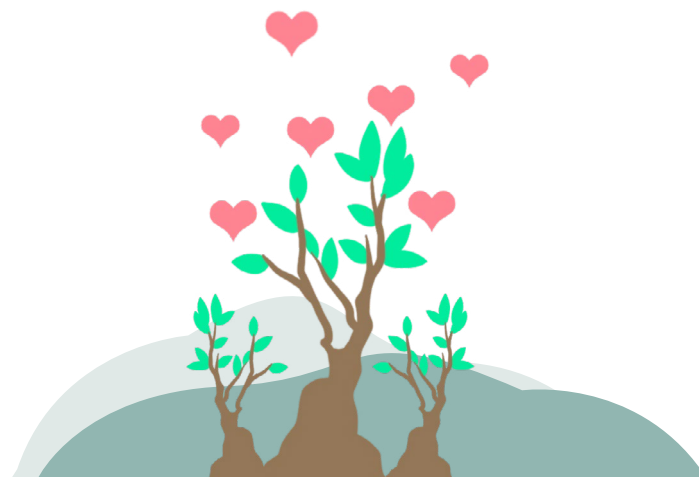


民生·惠泽四方

中国旅游集团将企业高质量发展与社会发展有机融合，积极开展公益慈善、抢险救灾等活动，全力做好“双奥会”服务保障工作，主动支援多地疫情防控，以公益之心回馈社会，用实际行动践行初心使命，助力构建可持续美好明天。

倾情公益慈善

集团坚持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，聚焦国家所思、社会所想，积极投身公益事业，主动参与社区建设，让发展成果惠及百姓。



中旅国际广西区域公司开展“祖国在我心中，为界碑描红”主题志愿活动



中旅投资苏州 If mall 易生活购物公园联合众商户推出“爱心水站”活动



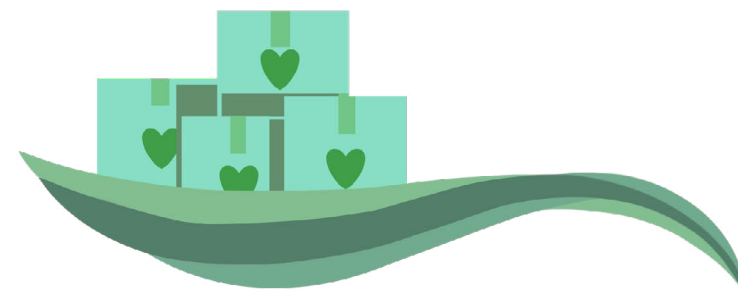
中旅免税三亚国际免税城开展“以书传爱 梦想课堂”公益活动



重庆丽苑维景国际大酒店爱心护航 400 位考生顺利参加高考

案例 中国旅游集团全力支援四川甘孜泸定抗震救灾

9月5日，四川甘孜藏族自治州泸定县发生6.8级地震，造成重大人员伤亡和财产损失。中国旅游集团积极贯彻习近平总书记重要指示精神，按照国务院国资委党委工作部署，向灾区捐款500万元，全力支援灾区救助和灾后重建，帮助灾区人民共渡难关。



案例 中国旅游集团积极参与“中企关爱”系列公益活动

2022年，中国旅游集团积极参与“中企服务进社区”“中企关爱进社区”系列公益活动，践行“中企关爱·同路同行”理念，将关爱送进香港基层社区。活动期间，集团组织探访长者及清洁活动，拜访了基层市民和独居长者的家庭，并为长者们送上生活用品，以爱心善举传递正能量。



共襄冬奥盛会

2月4日，北京冬奥会正式拉开帷幕，奥运之火再次在鸟巢点燃。作为2008年北京夏季奥运会与2022年北京冬季奥运会“双奥服务商”，集团全面贯彻落实习近平总书记重要指示精神、国务院国资委和冬奥组委各项工作要求，充分发挥旅游产业链优势以及旅游央企“主力军”“顶梁柱”作用，联动6家保障酒店、5个服务车队、境外25家签证中心，派出2,451名工作人员，为冬奥会、冬残奥会提供全方位长链条服务，实现疫情防控“零感染”、任务执行“零失误”、安全运行“零事故”、服务保障“零差评”的优异成绩。

全力以赴，保障各项服务

做实做细张家口冬奥村住宿餐饮服务、专业团体接待服务、交通运输服务及相关人员旅行服务等工作，收到国内外各方感谢信和表扬信近500封。冬奥会期间，共接待59个国家（地区）代表团、2,349名运动员及随队官员，截至3月30日，累计出动车辆4,687台次，承运130,926人次。



冬奥会期间，
共接待

59个国家（地区）代表团



中旅酒店全力服务冬奥会筹办工作



圆满完成冬奥会开幕式服务保障

全国联动，助燃冰雪旅游经济

联动全国，深挖多地冰雪旅游资源，举办“燃情冰雪，助力三亿人上冰雪，同行冠军之路”活动，逐步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，丰富春节期间冰雪旅游产品。



北京世界公园冰雪热



亲子冰雪乐

助力疫情防控

面对香港、海南、上海等多地新冠疫情复起的严峻态势，集团充分发挥央企主力军作用，层层压实疫情防控主体责任，统筹抓好疫情防控和生产经营工作，调动最优秀队伍、最优质资源，依托集团旅游产业链优势，在住宿、交通、餐饮、志愿者服务等方面保障一线抗疫各方需求，积极为疫情地区捐赠抗疫物资，用实际行动诠释“旅游报国、服务大众”的使命初心。

2022年，集团向香港捐赠600余万港币抗疫物资，累计派出952车次、1,525人次导服，全力保障中央援港抗疫团队；向海南省三亚市红十字会捐赠人民币200万元（含部分物资），组建8支“抗疫青年志愿者服务队”奔赴高风险区域，获海南省通报表扬及三亚市“新冠肺炎疫情援助突出贡献”荣誉。



集团及下属企业开展“中旅关爱进社区”活动，助力社区疫情防控和物资捐赠



海免公司派出56名志愿者支援三亚抗疫



04

携奋进者 勠力同心促发展

中国旅游集团秉持“融合协同、开放包容、睿智务实”的价值观，积极搭建各类人才干事创业平台，营造识才、爱才、敬才、用才的环境，着力推进高水平人才高地建设；充分发挥全产业链整体优势，激发旅游产业发展活力，强化内部协同、跨界合作、融合发展，助力实现旅游生态圈共创、共享、共赢。

- 人文·见证成长 67
- 合作·开放共享 72

中旅与SDGs:



人文·见证成长

中国旅游集团始终坚持“人才是第一资源”的理念，深入实施人才强国战略，积极维护员工合法权益，全面提升员工能力素质，平衡员工工作生活，筑牢安全生产防线，为实现集团“十四五”战略目标、打造具有国际竞争力的世界一流旅游产业集团提供坚强的人才队伍支撑与保障。

维护员工权益

集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，禁止任何形式的歧视，反对任何形式的强迫劳动和骚扰虐待，杜绝使用童工，公平对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工；依法签订劳动合同，按时足额缴纳社会保险，做好员工信息及隐私保护，保障员工在劳动条件、工时管理等方面的切身利益；制定《职工代表大会实施细则（试行）》，通过召开座谈交流会、谈心谈话、工作调研、网络征求意见等方式，听取员工意见和建议，切实保障员工知情权、参与权、表达权和监督权。

2022 年，集团劳动合同签订率、社会保险覆盖率均达 100%。



2022 年，
集团平均从业人数

39,314 人



内地员工

31,297 人



境外员工

8,017 人



中旅免税海口国际免税城召开第一届第一次职工代表大会

搭建发展平台

集团坚持真心爱才、悉心育才、倾心引才、精心用才，全面深化人才发展机制改革，加快拓展职业发展通道，全力推进素质提升工程，多方位开展员工教育培训，持续推进旅游行业人才高地建设，致力于与员工共同成长、共同进步，推动“百年中旅”基业长青、薪火相传。

深化人事 制度改革

完成三项制度改革制度文件汇编，修订干部管理办法，推动任期制和契约化管理在各级子企业、所有经理层成员实现 100% 全覆盖；全面实行员工公开招聘，组织管理人员竞争上岗，扎实推动管理人员末等调整和不胜任退出机制；优化薪酬福利体系，制定中长期激励工作方案和超额利润分享机制指引，有效激发员工活力。

畅通职业 发展通道

落实正确选人用人导向，强化领导班子建设的顶层设计，大力培养选拔使用优秀年轻干部，优化人才队伍结构，构建“4+N”人才梯队，开展高层次人才引进工作，助力稳岗扩就业，确保人才队伍数量充足、素质优良、结构合理、富有活力。2022 年，集团招录应届毕业生 861 人，在港吸纳就业人数达 5,145 人。

推进素质 提升工程

聚焦“行家里手”，开展技能人才盘点，建立全覆盖专业人才队伍建设网络、职业技能等级认定和评价体系，并获取会计、工程系列职称自主评审资质及 19 个职业（工种）的职业技能等级认定资质，成为第一家备案职业（工种）以服务业为主业和特色的中央企业及第一家获得研学旅行导师认定资质的中央企业。

强化教育 培训工作

构建组织调训、党性教育、企业文化宣贯、专业人才队伍建设等多模块融合的教育培训体系，组织开展集团财务高潜人才培训班、集团中青年干部培训班、新员工入职培训等，拓宽员工发展空间，助力员工成长与发展。2022 年，集团投入员工培训资金 750.91 万元，员工培训总时长为 725,394 学时，培训覆盖率达 100%。



集团举办财务高潜人才培养开班仪式暨首次课程



集团举办中青年干部培训班

增进员工福祉

集团倡导员工快乐工作、健康生活，坚决办好关乎员工群众利益的大事，切实关心员工身体和心理健康，组织开展丰富多样的文体活动，用心关怀特殊人群，努力打造健康、舒适的工作环境，全面提升员工参与感和获得感。

>> 关注职业健康

严格遵守安全与职业健康相关法律法规，积极营造安全健康工作环境，及时关注员工心理健康和情绪变化，多措并举增进广大员工健康福祉。其中，中旅资产设置职业健康安全事务代表，代表公司员工参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；中旅邮轮及下属单位组织岸基员工进行年度体检，为船员发放劳保用品，开展职业健康知识培训和宣传教育，全年依托“职业病防治法宣传周”举办专题讲座 12 次。



中旅免税海口国际免税城组织员工年度健康体检

>> 开展文体活动

通过组织开展体育比赛、生日关怀、节庆活动、“喜迎党的二十大、谱写中旅新篇章”公司日活动及青年联谊活动等，缓解员工身心压力，增强集团凝聚力及向心力。其中，中旅投资加强文化活动阵地建设，成立羽毛球和足球协会，创建集团职工之家活动室，开展形式多样的文体活动，满足员工日益增长的文化体育需求。



集团工会与团委联合举办“悦享青春·邂逅浪漫”青年交友联谊活动

中旅投资杭州城市公司组织“喜迎党的二十大 谱写中旅新篇章”公司日活动



织密安全之网

集团牢固树立安全发展理念，坚持把安全生产摆在首要位置、当作重中之重，以落实安全生产责任为抓手，以“零事故”为目标，从严从实从细抓好各项工作，全力保障安全生产形势平稳有序，为集团高质量发展保驾护航。2022 年，集团投入安全生产资金 12,106 万元，未发生重特大、较大及以上生产安全责任事故。



2022 年，
集团投入安全生产资金
12,106 万元

案例 中国旅游集团举办“我心中的中旅”摄影比赛

为丰富广大员工精神文化生活，发掘员工爱好特长，培养员工艺术修养，并进一步增强集团凝聚力与员工归属感，中国旅游集团结合 2022 年“公司日”主题，特别举办“我心中的中旅”摄影比赛，全体员工踊跃参与，积极拿起手中的手机、相机记录下他们眼中最美的风景。



《贵州肇兴侗寨迎宾姑娘小息》



《中旅·奔赴和乐》

>> 关爱特殊群体

实施“6+N”职工关爱行动，组织春节、端午、中秋等重要节日慰问帮扶活动，全年慰问 6,179 人次，发放慰问金（品）72.6 万元；举办“女生健步走”“玫瑰书香·女性共读”等妇女节庆祝活动，用浓情温暖女性员工心扉，用关爱激发奋斗热情。



中旅旅行举办女神节创意制作活动



中旅国际深城发公司开展“夏日送清凉”一线员工慰问活动

隐患排查治理

组织各业务单元开展安全专项整治提升年行动，紧盯重点领域、关键环节、重要时段，落实幕墙及翻窗防坠落、高层建筑重大火灾专项、自建房排查等工作累计 1,102 次，发现隐患问题 32,089 项，整改完成率达 98%。

强化安全宣教

加强安全生产警示教育和培训，以“安全生产月”“消防安全月”为契机，全年开展各类安全培训 6,410 次，受训人员约 18 万人次。各业务单元健全应急管理机制，完善应急救援预案，全年组织应急演练培训 3,065 次，共 74,898 人参与。2022 年，中旅免税获评全国安全文化最佳十大实践案例，成为商贸行业唯一入选案例。



中旅国际咸阳海泉湾剧场开展安全知识培训



中旅免税三亚店开展防爆处突演练



中旅城市服务公司组织员工宿舍安全隐患排查



中旅物业望京项目组织“汽车自燃应急疏散”演练

合作·开放共享

中国旅游集团坚持以开放汇合作之力、以开放聚创新之势、以开放谋共享之福，强化与业内各界的交流合作，积极参加展会、论坛等行业交流活动，建立健全供应商管理体系，携手伙伴共享机遇、共谋发展、共创未来，为推动全球旅游业高质量发展贡献中旅智慧和方案。

恪守诚信经营

集团始终秉持诚信经营、公平竞争的原则，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，严禁任何扰乱市场秩序的不正当竞争行为，努力营造公平、高效、有序的市场竞争环境。

深化战略合作

集团坚持“融合协同、开放包容、睿智务实”等价值理念，积极搭建交流合作平台，持续加强与政府、企业等之间的战略合作，不断拓宽合作领域、深化合作内容，推动集团实现更高水平、更深层次、更可持续的发展。

政企合作

发挥自身旅游主业优势，积极融入地方经济社会发展，持续与地方政府开展全方位、多领域、深层次的战略合作，共商融合发展之计，促进互惠共赢。



中旅投资与常德市政府签订战略合作协议，提升桃花源景区运营管理水平



中旅资产与北京市密云区人民政府就房车小镇项目后续开发事项签署意向合作协议



中旅香格里拉旅投公司与西双版纳傣族自治州政府签订战略合作框架协议，全面推进西双版纳世界旅游名城建设

企业合作

秉持资源共享、优势互补、合作共赢、共促发展的原则，积极与优秀企业建立全面稳定、长期双赢的战略合作伙伴关系，深入推进在文旅融合、科技创新、康养服务等领域的合作，共同推动旅游业实现更高质量的发展。

2月18日

中旅旅行与保利文化签署战略合作协议，探索文旅融合之路

5月

澳门旅行社与cdf澳门上葡京店签署合作协议

11月3日

集团与中国远洋海运集团签署《深化战略合作协议》，重点深化全球数字化供应链、邮轮、酒店、旅游、免税、产业金融、数字化等领域的资本及业务合作

11月3日

集团与中国银联签署《战略合作框架协议》，双方将携手共建数字经济、推动文旅行业发展

11月6日

集团参加第五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21.4%

12月9日

集团与华润集团签署战略合作框架协议，双方将在5大方面、18个细分领域开展多产业、全方位的战略合作

12月

中免邮轮与中船嘉年华旗下爱达邮轮达成战略合作，双方将携手建造中国海上大型免税购物中心，为中国宾客打造世界级一站式精品购物体验

12月30日

集团与中国信达资产管理股份有限公司在香港举办香港君怡酒店交接及揭牌仪式。这标志中旅酒店圆满完成君怡酒店收购，实现在港业务发展取得新的突破，进一步增强服务香港经济社会民生的能力

推动产研融合

集团研究院 / 党校深入贯彻中央精神、服务集团战略，聚焦核心主业和产业优势领域，持续推进重点业务和关键问题、重点区域业务布局和发展、重点项目管理等方面的专题研究，不定期开展政策诉求调研与业务调研，定期跟踪宏观环境变化、解读旅游业十四五规划、旅游业纾困政策等最新政策，积极承担国务院国资委、文旅部等上级单位交办的其他研究任务，充分发挥企业智库作用；加强应用研究，积极对外发声把控行业趋势，完成“中央企业党校智库作用发挥研究”专项课题，推动实现研究成果共享。

2022 年，集团研究院 / 党校持续举办“星旅讲堂”系列讲座，累计开办 6 期，参与人数超 1,500 人，现已发展成为集团多个战略合作伙伴文旅从业人员的重要在线学习资源。



促进行业发展

集团不断深化国内外、行业内外合作交流，积极参与行业重大活动，与同行优秀企业分享发展经验，推广优质技术与理念，促进实现知识共享、价值共享，推动提升集团在旅游行业的影响力和话语权，助力构建健康和谐的旅游市场环境。

7 月 25 日至 30 日

集团携旗下中旅免税参加第二届中国国际消费品博览会，在全球消费创新背景下，与国内外与会者擘画免税与旅游零售行业发展的新蓝图。



9 月 1 日

中旅旅行参加中国国际服务贸易交易会文旅服务专题展，展示中旅旅行品牌形象、特色旅游产品和优质旅行服务。



践行责任采购

集团将责任采购理念全面融入采购与经营管理过程中，修订集团采购管理办法、供应商管理办法等 5 项规章制度，制定《集团总部采购管理实施细则》，完善采购管理“1+N”的制度体系，深入践行责任采购，完成采购招标领域风险排查，在运营过程中优先选择当地供应商，打造稳定公平透明的营商环境。

规范供应商管理

强化采购监管，完善各环节供应商管理机制，推动责任供应链建设良性发展。其中，中旅投资广州城市公司制定《供应商管理办法》《采购管理办法》《大宗货物采购管理规定》等 5 项制度，规范供应商管理程序及采购工作程序，通过实地考察、国家相关公示系统平台查询等方式核查新增供应商，把控入库供应商质量，同时建立供应商考核评价体系，对库内合作供应商履约情况进行考核，淘汰不合格供应商，及时更新供应商库，防范采购供应风险。

落实本地化采购

秉承可持续发展宗旨，在同等条件下优先与本地化供应商合作，推广使用当地原材料，鼓励就近采购，为当地持续创造经济效益。其中，中旅免税三亚国际免税城与当地 22 家企业建立合作关系，投资公司与当地 65 家企业达成合作，推动提升当地企业长期经济效益和发展能力。

9 月 16 日

集团董事长陈寅参加第十九届东盟博览会、商务与投资峰会开幕大会及“央地合作”重点企业合作对接洽谈会，为构建中国—东盟命运共同体、推进广西文旅产业全面升级贡献力量。



12 月 2 日

集团以“诚信经营，优质服务”主题参展首届中国（澳门）国际高品质消费博览会暨横琴世界湾区论坛，展示集团品牌形象及在澳产品业态。

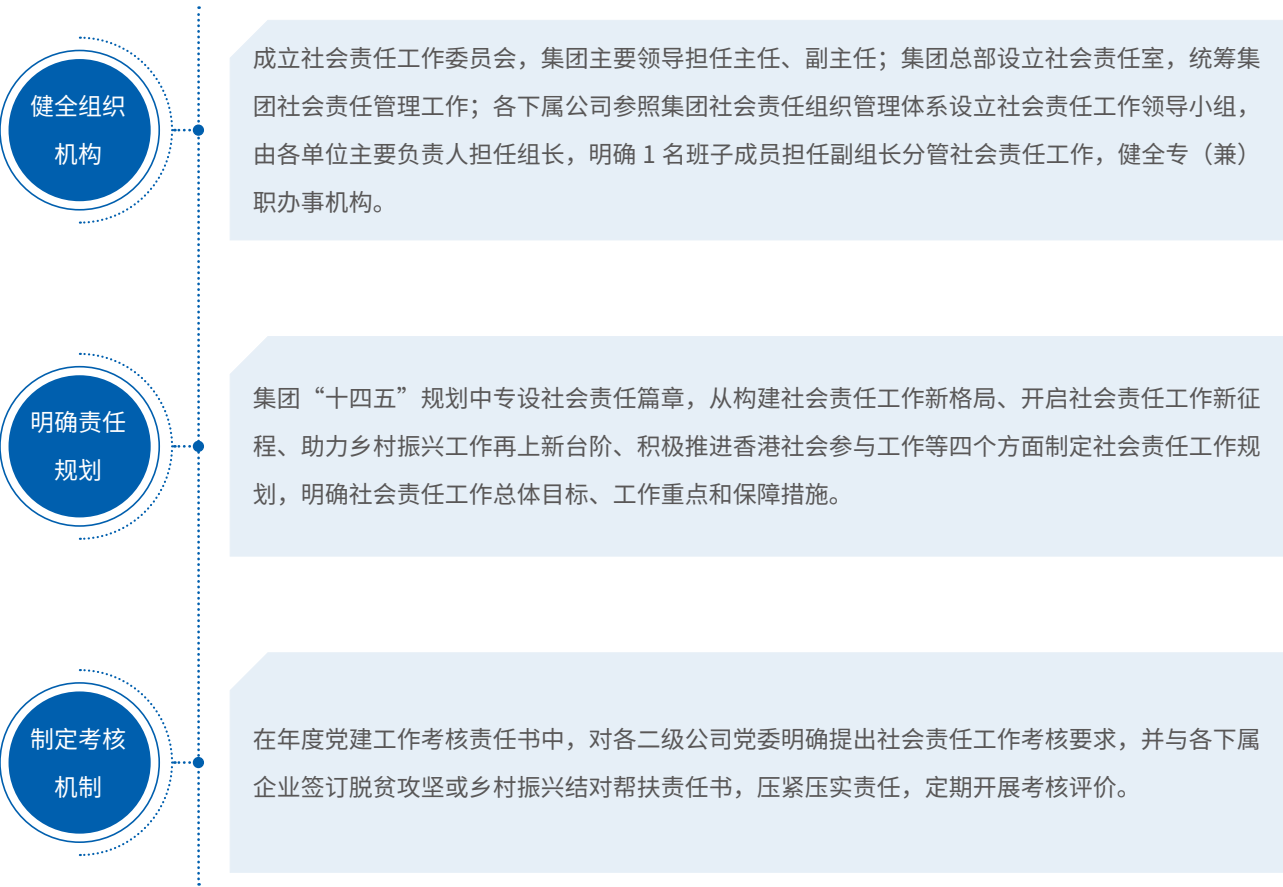


责任管理

中国旅游集团积极响应党中央号召，顺应新时代要求，秉承“旅游报国，服务大众”的理念，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。

责任治理

中国旅游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，加强制度建设，从组织管理、规划管理、信息披露、培训管理等方面进行规范，自觉将社会责任理念融入集团及各业务单位的重要决策和生产经营中，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。

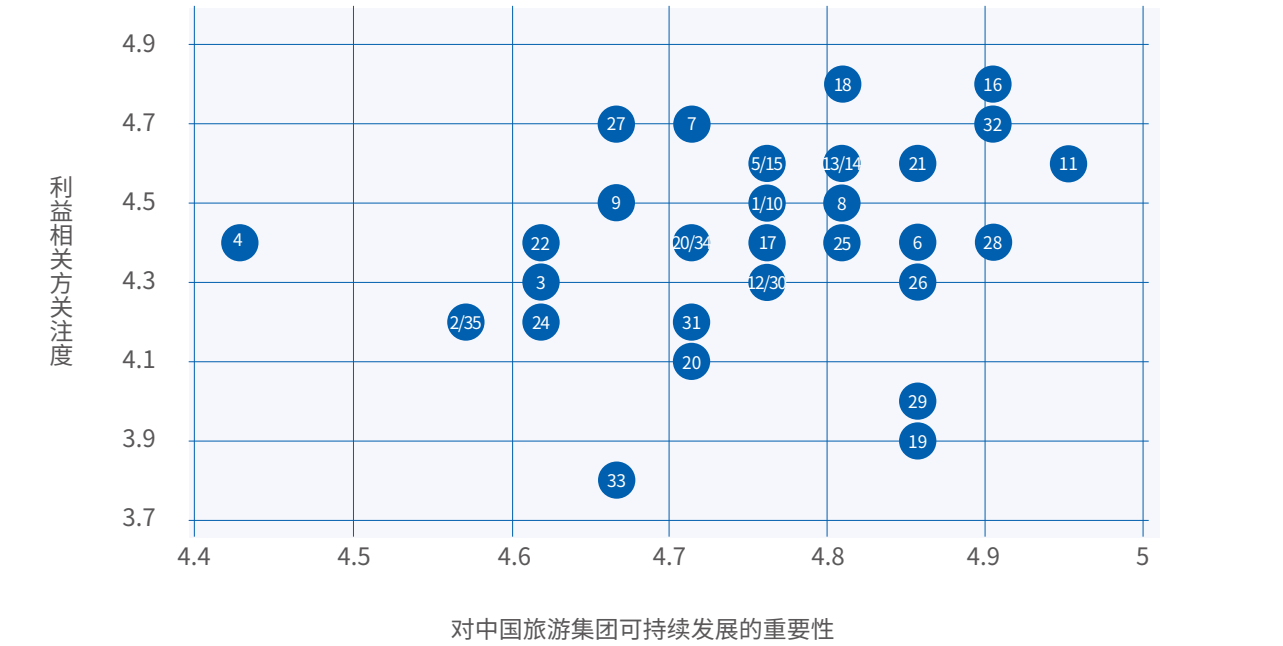
第一步：识别阶段

基于国内外社会责任标准、政府政策要求、标杆企业对标，并结合企业自身发展规划及利益相关方期望，2022 年，中国旅游集团更新完善社会责任议题池，共计 35 项。

第二步：议题分析

针对 35 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。



	责任管理	1. 责任理念与文化 3. 责任培训与考核	2. 责任组织与制度 4. 利益相关方沟通
	经济责任	5. 规范公司治理 7. 坚持依法纳税 9. 加强风险管控	6. 提升经营业绩 8. 守法合规经营 10. 反腐败和廉政建设
	客户责任	11. 创新旅游产品 13. 客户健康及安全保障 15. 客户体验与满意度管理	12. 推动智慧旅行 14. 隐私保护与信息安全
	员工责任	16. 保护员工权益 18. 职业健康安全 20. 帮扶困难员工	17. 畅通职业通道 19. 工作生活平衡
	公共责任	21. 响应国家战略 23. 推动供应链履责 25. 助力乡村振兴 27. 热心公益慈善	22. 促进公平竞争 24. 参与社区共建 26. 带动当地就业
	环境责任	28. 健全环境管理 30. 倡导绿色旅游 32. 保护景区生态 34. 支持环保公益	29. 践行保护性开发 31. 落实节能减排 33. 倡导绿色办公 35. 应对气候变化

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 13 年发布社会责任报告，并推动下属企业发布专项报告，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。



10 月 29 日，中泸文旅举办“奋进新征程 中泸醉美行”国企开放日活动

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



11 月 29 日、12 月 4 日，南海之轮和三亚国际免税城分别开展“大国顶梁柱奋进新征程”国企开放日活动

利益相关方	关注	回应
 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、合同履约 - 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

百年征程波澜壮阔，百年初心历久弥坚。2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是旅游业走出疫情冲击的启航之年，也是庆祝集团成立一百周年。我们要立足旅游央企、驻港央企、在琼央企、百年央企的定位，强化战略引领，紧抓旅游市场复苏机遇，拓展多样化、个性化、品质化旅游产品和服务，培育旅游消费业态，创新旅游消费场景，通过更好地满足客户需求，来实现更高质量的发展。

我们要把学习贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务，坚持不懈在全面学习、全面把握、全面落实上下功夫，扎扎实实把党的二十大部署的各项重点任务落实到集团具体工作中，强化干部队伍担当作为，提高基层组织建设质量；我们将开展好管理服务提升年活动，以“诚信经营、优质服务”作为集团生命线，实施优品、精品战略，努力提供受消费者欢迎的诚信优质的产品和服务，满足消费者多样化、个性化、品质化需求；我们将把数字化转型作为创新工作的抓手，加强科技在旅游场景的应用，推动数字化与企业经营管

理深度融合，不断塑造发展新动能新优势；我们将积极践行国家“双碳”战略，推动集团旅游目的地、酒店和旅游交通业务开展节水节电、绿色低碳升级改造项目，鼓励新项目利用节能降碳新技术，实现生态保护、绿色发展、民生改善相统一；我们将让广大员工与企业共享发展成果，关心关爱员工生活，增强员工的获得感，履行央企社会责任，进一步做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接各项工作，为促进共同富裕贡献力量。

星相伴，行无疆。历史车轮滚滚向前，破浪前行的百年中旅，留下无数奋斗者深深的印记，穿越暴风骤雨，我们必将变得更加自信、坚定和强大。在新的发展征程上，我们将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，咬定青山不放松，脚踏实地加油干，守正创新，踔厉奋发，勇毅前行，以助力旅游行业高质量发展为己任，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴作出更大贡献！



附录

关键绩效表

关键指标		单位	2020 年	2021 年	2022 年
经济责任	资产总额	亿元	1,517.32	1,873.03	2,145.85
	利润总额	亿元	87.22	90.39	52.52
	营业收入	亿元	699.28	814.73	732.17
	资产负债率	%	64.83	69.71	65.37
	纳税总额	亿元	71.64	87.60	104.10
客户责任	全年累计服务游客数 [*]	万人次	603.67	546.73	4,689
	出境游全年旅游接待量	万人次	14.46	0.45	0.94
	入境游全年旅游接待量	万人次	2.65	0.08	0.27
员工责任	全年平均从业人数	人	40,535	38,998	39,314
	按性别划分的员工总数	人	-	男性：18,330 女性：20,668	男性：19,165 女性：20,149
	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	35 岁以下：22,023 36-50 岁：12,999 50 岁以上：4,292
	按地区划分的员工总数	人	-	内地：36,268 境外：2,730	内地：31,297 境外：8,017
	报告期内吸纳就业人数	人	7,662	5,942	8,167
	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	%	45.70	50.10	50.50
	本地化雇用比例	%	47.95	48.51	49.82
	员工培训总时长	学时	173,024	453,483	725,394
	人均培训时长	学时	-	15.20	18.45
	按性别划分的人均培训时长	学时	-	男：14.76 女：15.64	男：18.70 女：18.21
	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	高管：72.20 中层：31.40 基层：18.23

关键指标		单位	2020 年	2021 年	2022 年
员工责任	员工培训人次	人次	576,746	430,000	507,361
	员工参训百分比	%	-	100	100
	按性别划分的员工培训人次	人次	-	男：194,716 女：235,284	男：258,241 女：249,120
	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	高管：2,398 中层：9,965 基层：494,998
	员工培训投入	万元	1,486	1,263.05	750.91
	员工流失率	%	18.98	18.45	13.61
	按性别划分的员工流失率	%	男：49 女：51	男：51 女：49	男：48.75 女：51.25
安全责任	安全生产投入	万元	11,360	13,338	12,106
	安全培训人次	人次	190,023	237,244	179,983
	安全生产培训总时长	小时	111,129	178,907	464,178
	因工亡故员工数量	人	0	0	0
	因工亡故员工比率	%	0	0	0
	因工伤损失工作日数	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	40,093.91	48,902.04	37,541.83
	直接能源消耗量	吨标准煤	19,813.54	26,179.23	22,156.83
	间接能源消耗量	吨标准煤	20,027.07	22,057.01	15,385
	年度总耗水量	吨	1,839,883.79	1,951,004	3,027,088.40
	温室气体排放量	吨	93,913.85	112,403.53	138,128.13
	直接温室气体排放量	吨	23,177.66	33,995.05	28,137.21
	间接温室气体排放量	吨	70,736.19	78,408.48	109,990.92
	有害废弃物总量	吨	5.51	6.11	2.92
	无害废弃物总量	吨	5,969.66	6,828.35	24,671.53
	公益捐赠总额	万元	5,760	4,687.53	5,413
社区责任	员工志愿者活动时长 [*]	小时	6,717	19,985	64,191
	员工志愿者活动人次 [*]	人次	1,834	1,146	362,600

^{*}2022 年调整为集团全口径。

报告评级

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 2022 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

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）》。

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。

评级结论

过程性（★★★★★）

集团社会工作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；积极推动下属企业香港中旅、中国中免发布 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“行强企路 精业笃行强根基”“展腾飞翼 足履实地行致远”“筑和谐梦 善作善成显担当”“携奋进者 勠力同心促发展”等角度系统披露了所在行业核心指标的 89.65%，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”“因工伤损失工作日数”“重大安全生产事故”等负面数据信息，并简述成都公司、杭州维景国际大酒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 51 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“会展业务行业排名第一”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《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”《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，增强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》设置“赓续精神葆本色，旅游报国启新程”“紫荆花开廿五载，同心同行耀香江”“因地制宜激活力，旅游赋能促振兴”责任专题，聚焦企业在党的建设、香港回归 25 周年、乡村振兴方面的行动实践，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，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 2022 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的社会责任报告。



中国旅游集团社会责任报告连续第四年获得五星级评价

改进建议

增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

王志轩

评级小组组长

张惠

评级小组专家

出具时间：2023 年 7 月 27 日



扫码查看企业评级档案

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	/	P1
关于我们	集团简介	P4.1、P4.3	/	P3
	业务单元	P4.2	/	P3-P4
	企业文化	G1.1	/	P5
	组织架构	P4.1	/	P5
	关键绩效	M1.6-M1.8	/	P6
荣誉 2022		A3	/	P7-P14
责任聚焦一：赓续精神葆本色，旅游报国启新程		P3, S4.12-4.14	/	P15-P20
责任聚焦二：紫荆花开廿五载，同心同行耀香江		M2.1、S4.1	/	P21-P26
责任聚焦三：因地制宜激活力，旅游赋能促振兴		P3, S4.12-4.14	/	P27-P30
行强企路 精业笃行强根基	管理 争创一流	M1.1, M1.3-M1.4, S1.1-1.2, S1.4	B5, B5.3, B6.3, B7, B7.2, B7.3	P33-P36
	潜力 协调发展	M3.6, S1.4	/	P37-P40
展腾飞翼 足履实地行致远	业态 优化布局	M2.1, M2.4, M3.10-3.11	/	P43-P46
	品质 缔造美好	M2.1-2.2, M2.9-2.10, M2.13-2.15, M2.18	B6, B6.2, B6.4, B6.5	P47-P52
筑和谐梦 善作善成显担当	低碳 绿色发展	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	P55-P60
	民生 惠泽四方	S4.6, S4.10-4.11	B8, B8.1, B8.2	P61-P64
携奋进者 勠力同心促发展	人文 见证成长	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	P67-P71
	合作 开放共享	M3.4, M3.6, M3.8, M3.10-3.11	/	P72-P76
责任管理	责任治理	G1.2, G2.3, G3.1, G4.1, G5.1	/	P77
	议题识别	G2.1	/	P77-P78
	利益相关方沟通	G6.1-6.2	/	P79-P80
未来展望		A1	/	P81-P82
附录	关键绩效表	A2	/	P83-P84
	报告评级	A4	/	P85-P86
	指标索引	A5	/	P87
	读者反馈	A6	/	P88

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十三份社会责任报告。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

邮箱：pr@ctg.cn

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：

- ☐政府 / 监管机构 ☐股东 / 投资者 ☐客户 / 消费者
- ☐商业伙伴 ☐员工 ☐社会组织
- ☐新闻媒体 ☐公众 ☐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 and 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：☐很高 ☐较高 ☐一般 ☐较低 ☐很低

结构安排：☐很合理 ☐较合理 ☐一般 ☐较差 ☐很差

版式设计：☐很合理 ☐较合理 ☐一般 ☐较差 ☐很差

可读性：☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐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？

您还可以直接扫描右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
香港中旅集团
CTS HOLDINGS HK

