



中国旅游集团  
CHINA TOURISM GROUP  
香港中旅集团  
CTS HOLDINGS HK



中旅百年华诞

# 2023

## 中国旅游集团有限公司 企业社会责任报告

星相伴 · 行无疆



# 关于本报告

欢迎阅读中国旅游集团有限公司发布的第 14 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 2023 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《关于新时代中央企业高标准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）》
- ★ 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》
- ★ 《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2——《环境、社会及管治报告指引》



## 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

您可通过中国旅游集团有限公司网站 [www.ctg.cn](http://www.ctg.cn) 下载电子版报告。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：00852-28533943

传真：00852-28061798

E-mail: [sqshzr@ctg.cn](mailto:sqshzr@ctg.cn)

# 目录

领导致辞	01	责任聚焦一：	13	责任聚焦二：	21	责任聚焦三：	25
关于我们	03	百年中旅正青春，破浪前行续华章		香江潮涌起新航，携手同心向未来		激发旅游赋能活力，奋力绘就和美乡村	
荣誉2023	07						

## 01

### 立初心

### 百年征程映辉煌

加强党建 夯实根基	33
服务大局 彰显担当	37

## 02

### 行致远

### 年年岁岁谱新篇

创新赋能 升级体验	45
优质服务 缔造舒心	48

## 03

### 齐奋进

### 中流击水逐浪高

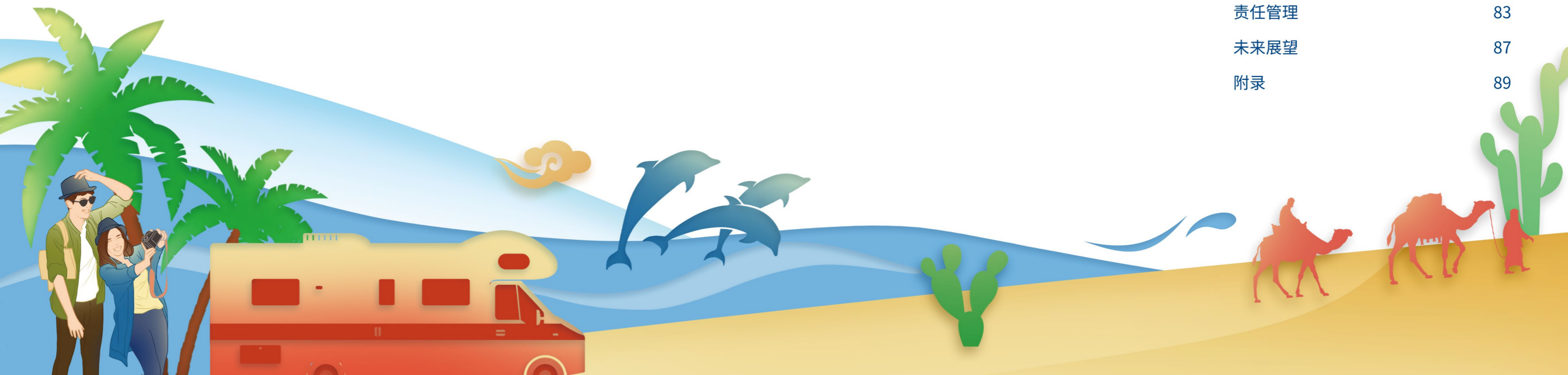
规范治理 稳健发展	53
广聚英才 智创未来	58
开放合作 同享机遇	65

## 04

### 显担当

### 旅梦续航共前行

低碳运营 守护生态	73
至诚奉献 共筑和谐	79
责任管理	83
未来展望	87
附录	89





## 领导致辞

### 岁序常易，华章日新。

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是中国旅游集团百年华诞之年。一年来，全体中旅人坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进总基调，踔厉奋发、笃行不怠，高质量发展迈出坚实有力步伐。

**我们砥砺初心使命，践行责任担当。**贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，认真秉持“诚信经营、优质服务”理念，深入开展“管理服务提升年”活动，集团上下齐心努力，积极践行央企责任，国有资产实现保值增值，收入利润同比大幅增长，资源配置得到进一步优化。

**我们紧扣发展战略，落地精品项目。**以推动高质量发展为主题，香港君悦居项目完成并购，华夏国际邮轮有限公司揭牌成立，三亚国际免税城C区隆重开业，海口免税城睿景酒店、沙坡头钻石酒店盛大启幕，浙江千岛湖项目顺利推进，中越德天（板约）瀑布跨境旅游合作区对外试运营，8家海外签证中心成功中标。

**我们主动创新求变，打造文旅标杆。**落实“以文塑旅、以旅彰文”要求，加强优质文旅产品和服务创新，连续三年举办驻华外交官“发现中国之美”活动，“奇妙·夜德天”项目入选文化和旅游部沉浸式文旅新型业态示范案例名录，沙漠星星酒店获评中国旅游协会第四届“中国服务”旅游产品创意案例。

**我们深化改革行动，激发发展动能。**开启新一轮改革深化提升行动，以提高核心竞争力和增强核心功能为重点，优化主业布局结构，完善科技创新机制，提升资本配置效率，健全集团管控体系，增强管控效率和管理能力，获得中央企业改革三年行动重点任务考核A级荣誉。

**我们重温百年历程，迈步接续奋进。**组织圆明园国宝兽首文物赴港展览，重磅打造百年中旅历史文化展馆，对外发布《百年中旅》图书及视频，举办座谈会，总结“百年老店”的成功经验，畅想基业长青的美好未来，吹响接续奋进的时代号角！

**星相伴，行无疆！**站在新的历史起点上，让我们更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，秉持“诚信经营、优质服务”的理念，坚守“旅游报国、服务大众”的使命及“融合协同、开放包容、睿智务实”的价值观，夯基础、强管理、促提升，更好满足人民对美好生活的向往，同呼吸、共命运、齐奋斗，奋力擘画集团高质量发展的精彩华章！

中国旅游集团有限公司  
董事长





# 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。经过百年的发展，集团形成了由旅行社、景区、酒店、免税、旅游交通、证件业务、邮轮、地产以及在港综合业务组成的产业布局，经营网络遍布内地、港澳和海外超过 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，是我国唯一一家以旅游为主业的央企，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。目前，集团拥有 2 家上市公司，分别为 A+H 股内地香港两地上市公司“中国中免”（601888.SH, 01880.HK）和香港 H 股上市公司“香港中旅”（00308.HK）。

2023 年，集团实现营业收入 939 亿元，同比实现两位数增长。截至 2023 年底，集团员工人数超过 4.3 万人，集团总资产超过 2,000 亿元，净资产 778 亿元，全资或控股子公司超过 600 户，每年接待游客超过 8,000 万人次。

2023 年



集团实现营业收入

**939** 亿元

截至 2023 年底



集团员工人数超过

**4.3** 万人



集团总资产超过

**2,000** 亿元



净资产

**778** 亿元

### 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、签证业务等，在境外 33 个国家和地区设有分支机构 70 家，在境内 25 个省市自治区设有子企业近百家。B 端业务目前行业领先；签证业务在 30 个国家和地区运营中国境外签证中心，市场份额第一。

### 中旅国际



香港中旅国际投资有限公司，简称“中旅国际”。公司成立于 1992 年 7 月，同年 11 月在香港挂牌上市（00308.HK），是中国旅游集团旗下旅游投资和运营业务的旗舰，以成为“一流旅游目的地投资和运营服务商”为目标，潜心为客户提供高品质文旅产品，打造独特的旅游休闲体验。公司旗下投资、运营全球范围超 50 家优质景区和度假区，其中包含 17 家 5A 景区、15 家 4A 景区以及众多网红打卡地，年接待游客近 3,000 万人次，具有文旅全产业链运作、超级 IP 打造和国内领先的综合运营能力。

### 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”。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，公司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、上海、广州、深圳、苏州、杭州、宁波、成都、西安、青岛、厦门、武汉、三亚、海口等。定位于“有特色、高品质”的城市地产开发商，依托城市综合开发运营能力，主要开展城市地产开发及“地产+”两大板块业务。

### 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”和“旅居”等品牌，目前独资、合资、委托管理、特许经营、租赁经营以及第三方管理的酒店近 200 家，客房约 50,000 间，主要位于中国、英国和泰国。其中，中国覆盖北京、南京、杭州、重庆、三亚、沈阳、深圳、苏州等内地 40 余座城市和香港、澳门，英国包括伦敦、里兹、伯明翰、林肯、朴茨茅斯、布莱顿等 30 多个城市，泰国包括曼谷等热点城市。

### 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”。公司是中国旅游集团旗下从事资产运营管理和战略投资孵化业务的重要子公司，共有全资及控参股企业 15 家，业务涵盖商办物业的管理、资产经营及处置、旅游客运服务、自驾游及营地管理、特色旅游列车、旅游文化传媒、旅游及体育文创、城市休闲目的地等领域。中旅资产以旅游文创新业态和旅游交通新业态为突破点，积极推动传统业务的转型升级和战略性新兴产业的突破发展，努力打造成为集团新兴产业孵化平台。

### 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，其中海口新海港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”。

### 中旅发展



香港中旅发展有限公司，简称“中旅发展”。公司是为落实中央要求和集团发展战略，2022 年 9 月由原中国旅游集团金融投资有限公司转型更名而来。转型后的中旅发展是集团在港“主业延伸发展平台”和“新产业孵化平台”，主要专注在港业务，包括消费金融（安信信贷）、物业管理、安保服务、仓储等香港民生产业。旗下安信信贷在港拥有 25 家分行、3 个电销和服务中心，是香港规模最大的非银消费信贷服务公司。佳富物业服务有限公司为 20 余万香港基层市民提供社区生活服务。

### 中旅邮轮

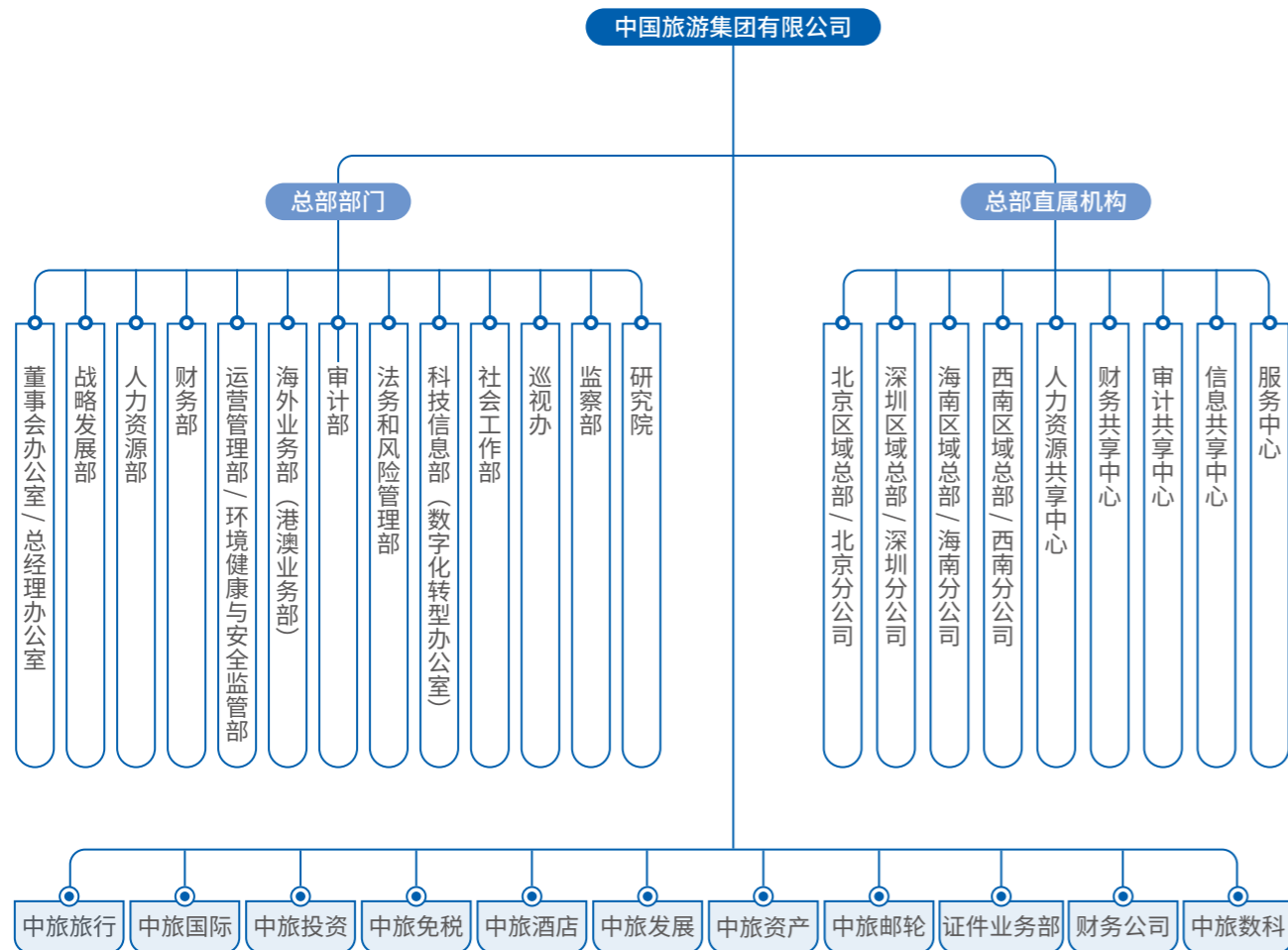


中旅邮轮（海南）有限公司，简称“中旅邮轮”。公司致力打造民族邮轮品牌，目前共孵化星旅远洋邮轮和南海邮轮两个项目。星旅远洋邮轮旗下“鼓浪屿”号，是国内首艘自主运营管理、首家获批海南无目的地海上游资质的国际豪华大型邮轮；南海邮轮旗下“南海之梦”号运营三亚-西沙航线。2023 年底，华夏国际邮轮有限公司在上海揭牌。华夏国际邮轮有限公司由中国旅游集团、中国远洋海运集团、招商局集团、锦江国际集团、上海久事集团、吴淞口文旅投资集团联合设立，于 2024 年 1 月 26 日完成注册，正式落户上海市宝山区。公司注册资本金 85 亿元。

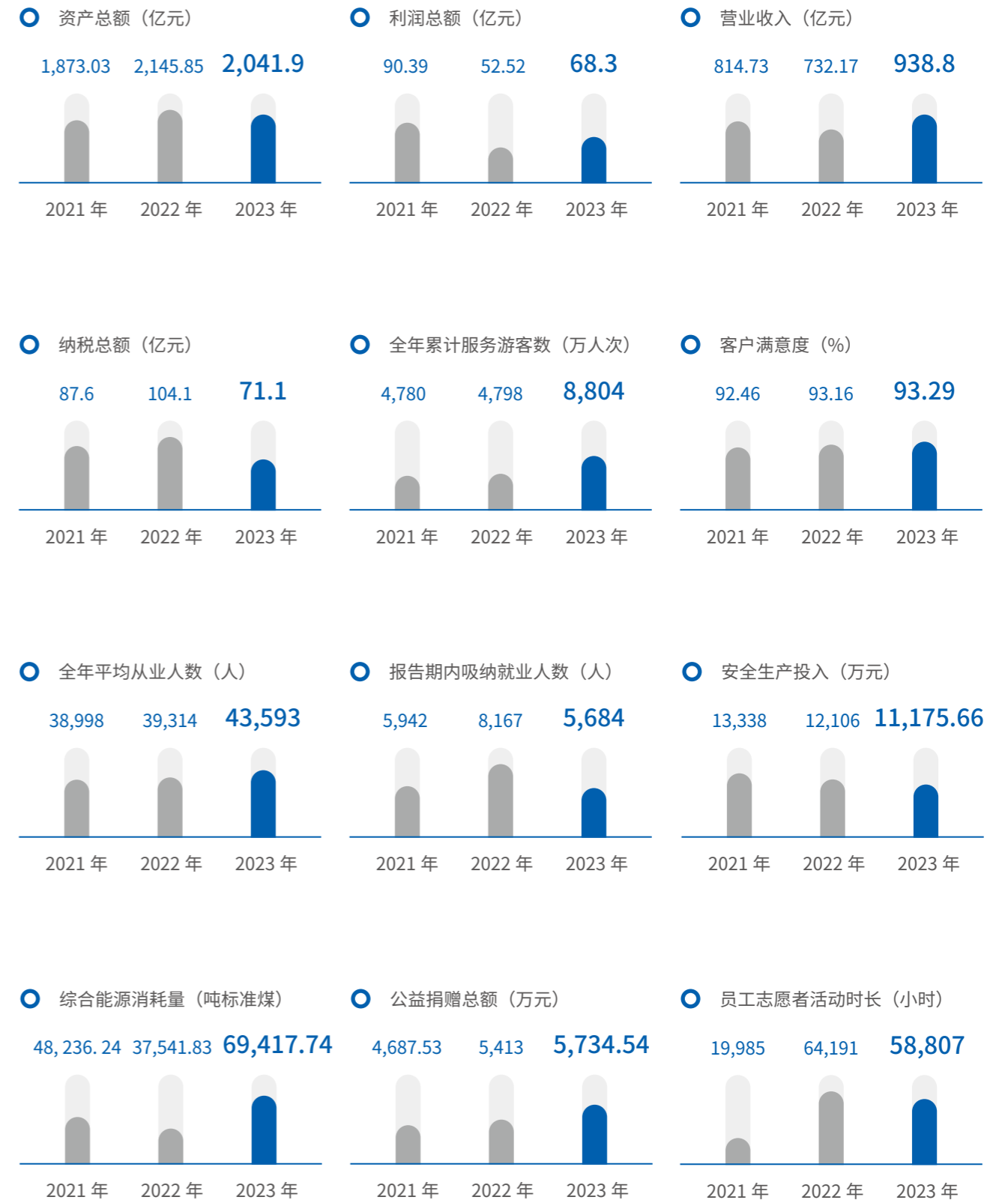
# 企业文化



# 组织架构



# 关键绩效



# 荣誉 2023

## 中国旅游集团

1月15日

中央企业党建思想政治工作研究会通报表扬 2022 年度优秀课题研究成果和优秀课题研究组织单位，集团立项申报的“持续深化不敢腐、不能腐、不想腐一体推进实践研究”课题研究成果获得三等奖。

6月26日

国务院国资委发布 2022 年度中央企业改革三年行动重点任务考核结果，集团获评最高等级 A 级，排名大幅提升。



9月1日

国务院国资委社会责任局在 2023 年中国质量（成都）大会上发布解读《中央企业质量发展报告（2023）》，集团报送的质量管理工作案例《践行“诚信经营、优质服务”，引领旅游业高质量发展》入选该报告。

12月11日-12日

在“2023 中国旅游集团化发展论坛”上，集团再度入选“2023 中国旅游集团 20 强”名单。



2024年5月

中央农村工作领导小组通报了 2023 年度中央单位定点帮扶工作成效考核评价情况，集团获得中央单位定点帮扶工作成效考核评价最高评价等次，这是集团自 2017 年以来连续七年获得该成绩。

2024年5月

集团入选“2023 年中央企业品牌建设能力 TOP30”，排名第 22 位。

1月

中央企业党校智库 2022 年度课题结项与成果评选中，集团“新发展格局下中央企业高品质发展研究”顺利通过课题结项，并获评优秀二等奖。

7月13日

国务院国资委组织开展 2022 年度国有企业品牌建设典型案例和品牌故事征集工作，集团报送的《百年中旅展现央企担当，打造融媒体传播新维度》入选品牌建设典型案例名单。

11月7日

集团报送的《追云者》荣获“第四届中央企业社会主义核心价值观主题微电影（微视频）”优秀奖（敬业奉献类），《正是海棠绽放时》荣获“中央企业党的二十大精神基层理论宣讲微视频”优秀奖。

2024年1月

集团义工队持续开展服务香港社会民生和支持特区政府依法施政各项工作，在 2023 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，140 名员工获得“优秀义工领袖金奖”“优秀青年义工领袖金奖”“优秀义工金奖”“优秀青年义工金奖”等各项荣誉。



## 中旅旅行

1月16日

第九届中国旅游产业发展年会在北京举行，中旅旅行荣获“中国旅游企业转型创新典型案例”奖项。



5月

中旅旅行在国务院国资委“双百企业”2022 年度考核中获评优秀。

2月15日至17日

第十四届中国会议产业大会（CMIC）在北京举行，中旅旅行所属中旅会展获评“中国最佳会奖品牌”。



2月25日

沙坡头景区公司导演演艺部荣获全国妇联授予的“全国巾帼文明岗”称号。

4月

共青团中央和应急管理部联合对 2022 年度全国青年安全生产示范岗创建成果进行认定，沙坡头索道公司索道运营部获“全国青年安全生产示范岗”称号。



12月11日

中国旅游研究院发布 2023 中国旅游创业创新示范案例 60 佳，中旅国际科技创新案例星旅 TStar 荣获“2023 旅游创业创新示范案例（数字转型）”。

## 中旅国际

1月13日

在第二届中国文旅产业创新发展论坛暨 2022 文旅风尚榜颁奖盛典上，中旅国际荣获“2022 数字文旅标杆企业”奖项。

3月14日

中国旅游协会举办第四届“中国服务”·旅游产品创意案例发布晚会，沙漠星星酒店获评旅游产品创意案例。

8月29日

在 2023 第十二届 CHA 中国酒店大奖颁奖典礼上，中旅国际所属沙漠钻石酒店、云从朵花温泉度假中心、山海海洋之星、丽江嵌雪楼等荣获六项酒店大奖。



# 中旅投资

3月30日

亚洲酒店及旅游业论坛暨第十八届中国文旅星光奖颁奖典礼在上海举办，成都海泉湾美憬阁索菲特酒店以高品质、高口碑与精诚服务，荣获“年度十佳旅游度假酒店”。



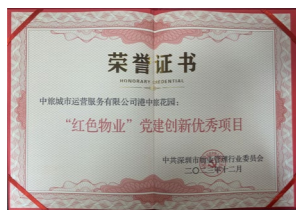
11月

在由 Global World Expo.Alliance 发起，由中国会议杂志、采购中国、商旅采购等机构联合举办的中国百强 TOP 酒店评选中，青岛海泉湾皇冠假日度假酒店荣获 2023-2024 年度中国百强 TOP 酒店人气指数评选——“最佳温泉度假酒店”奖项。



2023年

中旅城市运营服务有限公司响应深圳市物业管理行业党委组织的 2023 年行业党建创新工作，完善深圳港中旅花园红色社区党建创新工作，荣获中共深圳市物业管理行业委员会颁发的“红色物业”党建创新优秀项目证书。



10月18日-19日

中购联第二十一届中国购物中心行业年会暨消费场景与商业设施原创力大会在成都举行，中旅商管与湘湖国家旅游度假区联手打造的城市微度假生活目的地——湘湖越界荣登中购联购物中心行业 2023 年度特色消费场景卓越榜。



12月

港中旅·海泉湾项目荣获网易房产“中国地产冠军榜”2023 年度华北优秀地产项目。



2024年3月

在由驻青国企党建研究会发起的 2023 年度“驻青国企党建工作创新示范单位”评选活动中，青岛海泉湾有限公司荣获驻青国企党建工作创新示范单位称号。



# 中旅免税

1月

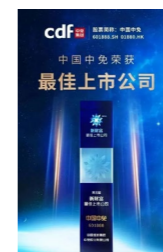
在国务院国资委举行的“大国顶梁柱 奋进新征程”第三届中央企业社会主义核心价值观主题微电影（微视频）展映发布活动中，中旅免税组织拍摄的微电影《星火》成功入选 100 部优秀作品，并作为唯一“敬业奉献类”优秀作品参与现场发布及主创人员创作分享。

4月28日

中免集团三亚店销售部荣获海南省总工会授予的“2023 年海南省工人先锋号”称号。

6月

《新财富》揭晓“第五届最佳上市公司”评选结果，中国中免荣登该榜单，是榜单中唯一一家商贸零售企业。



7月

中免集团所属柬中免“中国游客之家”项目获柬埔寨旅游部官方授予标识与名称使用权。



12月3日

在中国上市公司投资价值峰会暨中国投资基金峰会上，中国中免荣获“最具竞争优势上市公司”。



4月11日

中免（海南）智慧零售科技有限公司获腾讯智慧零售“2022 全域数字经济榜——年度行业标杆”殊荣。



5月

国务院国资委公布首届国企数字场景创新专业赛获奖名单，中旅免税“旅游零售中国中免大数据平台（BI）项目+大数据分析”数字场景荣获二等奖，“旅游零售业中免大会员项目”荣获三等奖。

6月

海口国际免税城项目（地块五）荣获“中国钢结构金奖年度杰出工程大奖”，为海南首次摘得“国字号”荣誉。



8月28日

全球旅游零售行业权威媒体《穆迪达维特免税报告》（The Moodie Davitt Report）发布《全球领先旅游零售商报告》，中免集团连续三年在全球顶级旅游零售商中保持领先地位，成为 2022 年全球最大旅游零售商。

12月10日

由中国建筑业协会主办的 2023 年度行业技术创新大会暨 2022-2023 年度中国建设工程鲁班奖（国家优质工程）颁奖大会在北京举行，cdf 海口国际免税城项目荣获“中国建设工程鲁班奖”。



# 中旅酒店

1月

在海南省旅游饭店行业评先争优活动中，博鳌国宾馆荣获“2022年度海南省旅游饭店行业最具社会责任酒店”称号。

3月8日

国务院国资委召开直属机关三八红旗手（集体）表彰暨座谈会，中旅酒店党群工作部荣获“国务院国资委直属机关三八红旗集体”称号。



2月23日

第六届饭店品牌价值年会在无锡举办，中旅酒店维景品牌被评选为“2022年度中国饭店业杰出民族品牌”。

11月29日

在第五届迈点文旅投资运营大会上，中旅酒店荣膺“中国酒店集团规模榜 TOP60”。



# 中旅发展

3月

佳富物业在香港房委会“屋邨管理服务承办商大奖”中荣获“最佳公共屋邨（物业服务-大型公共屋邨组别）铜奖”“最佳屋邨经理（物业管理）铜奖”等6个奖项。



8月

安信信贷荣获香港个人资料私隐专员公署颁发的“隐私友善奖”金奖。

12月26日

融资租赁公司荣获深圳市融资租赁行业协会授予的“2023年度突出贡献单位”称号。



2023年

安信信贷荣获 MARKies “最佳社交媒体使用”铜奖。

# 中旅资产

5月23日

中旅物业海南公司荣获海南省物业“行业贡献奖”。

# 中旅邮轮

4月

南海邮轮所属“南海之梦”号邮轮获中华全国总工会颁发的2023年全国“工人先锋号”荣誉称号。

7月

安信信贷荣获亚洲区银行及零售信贷奖项——2023香港最佳信贷财务机构。



12月21日

融资租赁公司被“一带一路”文旅科技高质量发展论坛组委会授予“2023文旅品牌示范案例”。



12月

安信信贷荣获香港客户中心协会“神秘客户拨测大奖——连续5年金奖（信用卡客户服务热线）”“神秘客户拨测大奖——连续14年金奖（私人贷款客户服务热线）”。

8月

中旅资产获海南省“2022年度道路旅游客运企业质量信誉考核AAA级”荣誉。





# 责任聚焦一

## 百年中旅正青春 破浪前行续华章

从1923年到2023年，经百年沧桑，恰风华正茂，中国旅游集团从上海商业储蓄银行旅行部起步，发展为以旅游为核心主业的最大旅游央企。在穿越百年的征程中，集团始终坚守“旅游报国、服务大众”使命，围绕服务国家重大战略，扎实推动集团发展，在以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的新征程中奋力书写中旅贡献的新篇章。

### 回望百年， 不忘初心勇担使命

百年中旅，行者无疆；万水千山，砥砺前行。100年，是一个足够悠长、足够厚重的历史跨度。翻开中国旅游集团的百年发展长卷，写满波澜壮阔，铸就璀璨荣光，集团的发展史就是中国近现代旅游史的一个缩影，从中折射出中旅人“百折不挠”的奋斗精神和“守正创新”的实干作风。



### 百年中旅，浦江启航



1923-1936年，从上海商业储蓄银行创办旅行部起，中旅开始写就中国旅游业发展的华章，在初创发展阶段各项旅行业务基本形成雏形，开办了国内及海外分社。



中国旅行社创始人陈光甫先生 (1881-1976)  
Mr. X. P. Chen (1881-1976), the founder of CTS

中国旅行社创始人陈光甫先生



1937-1948年，中旅风雨同舟，在艰难险阻中砥砺前行。中旅作为一家“旅游报国”的企业，为抗战贡献力量，包括著名的护送故宫文物南迁，实现了文物史上的奇迹。



万余箱国宝从神武门出发正式启运



1949-1978年，中旅承担光荣使命，负责华侨接待与外事服务。华侨旅行服务社、中国国际旅行社、香港中国旅行社，以优质的服务成为新中国成立初期外事服务的“三驾马车”，为新中国外交侨务事业保驾护航。



1954-1970年国旅总社办公楼



1973年6月，香港中国旅行社新厦落成



# 光阴似箭，岁月流金



1979-1999年，中旅在改革开放的浪潮中逐光而行。众多知名旅游企业在此期间应运而生，香港中旅集团、中国中旅集团、中国国旅集团等传统老牌旅游企业在时代洪流中培育壮大，也包括80年代初全部用自筹资金，到深圳投资建设华侨城。



1990年7月，中国中旅（集团）公司成立



1992年7月，香港中旅国际投资有限公司成立



2004年以来，经过一系列重组并购，中旅焕新而生，逐步成为唯一一家以旅游为核心主业的央企。



2016年，中国国旅集团和中国港中旅集团重组大会



2019年，中国旅游集团总部迁入海口



时代新生，中旅链接未来无限。中旅网点遍布全球30多个国家和地区，服务覆盖全球各地，积极践行并融入国家发展大局，服务旅游产业和大众客群。



中国旅游集团全新品牌形象发布

## 案例：集团建设“百年中旅历史文化展馆”和“中旅城市文旅会客厅”

2023年，为全面展示中国旅游集团百年发展历程，集团在香港中旅集团大厦内建设“百年中旅历史文化展馆”和“中旅城市文旅会客厅”，对于保护集团优秀历史文化，树立驻港央企品牌形象，增强员工爱国爱港爱企的凝聚力和向心力，对外来访接待、对内教育培训等方面发挥重要作用。



中旅城市文旅会客厅



百年中旅历史文化展馆



# 共庆华诞， 踔厉奋发尽展风采

中国旅游集团各级企业开展丰富多彩的活动，举办以“我和百年中旅”为主题的书法、绘画、摄影作品活动，中旅人拿起画笔描绘中旅百年，用色彩擘画美好未来，祝愿百年中旅基业长青；制作《百年中旅》图书和宣传片，让文字和光影记录下集团的百年历史，宣示着集团创建世界一流旅游企业的坚毅决心。



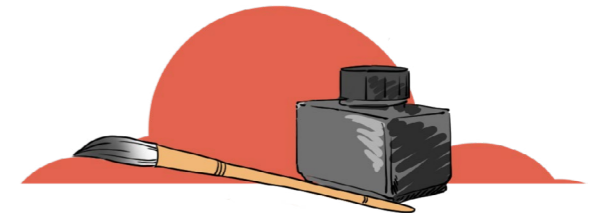
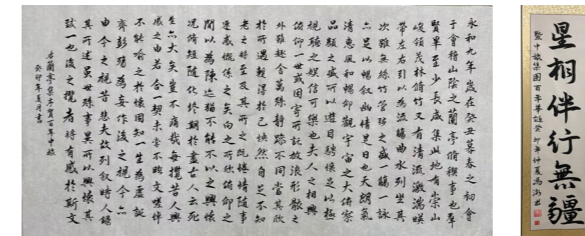
“百车自驾”庆百年华诞



## 案例：集团举行“我和百年中旅”书法、绘画、摄影活动

为庆祝百年华诞，传承百年精神，集团以“我和百年中旅”为主题，邀请相伴同行的朋友，用书法、绘画和摄影等不同的方式参与到活动中来，与集团一起回望过去的历史、赞颂崭新的时代、畅想美好的未来。

### 用纸墨写就“百年中旅”新篇章



### 用镜头捕捉“百年中旅”新作为



### 用色彩擘画“百年中旅”新蓝图





## 案例：百年中旅，时光巡礼——中旅亮相中国品牌博览会

5月10日，在第七个中国品牌日到来之际，中国旅游集团以“百年中旅，时光巡礼”为主题亮相中国品牌博览会。展出内容结合集团百年华诞，现场设置百年中旅时间回响互动屏，通过雷达触控地屏+圆形显示屏幕的结合，以科技互动手段展现中国旅游集团的百年发展史。二级公司积极参与，重点展示旗下优质代表性产品和品牌，展示行业领军企业形象。



## 同心同行， 锐意进取续写华章

立足时代潮头，中国旅游集团切实履行百年企业使命，不负殷殷期望，自觉把奋力谱写新时代、追赶超越新篇章作为鲜明主题，扎实推动各项工作展现新气象，为不断满足美好生活的向往而不懈奋斗。

### 案例：“共话百年中旅 同心展望未来”座谈会在海口顺利举行

8月25日，“共话百年中旅 同心展望未来”座谈会在海南迎宾馆顺利举行。海南省刘小明省长、陈怀宇副省长、符宣朝秘书长，文化和旅游部产业发展司缪沐阳司长，国务院国资委社会责任局汪洋副局长出席座谈会，向中国旅游集团百年华诞表示热烈祝贺。



“

“中国旅游集团作为我国旅游企业的一面旗帜，秉持‘旅游报国、服务大众’的使命，切实履行旅游央企的政治责任、经济责任和社会责任，在推动旅游业创新发展、满足人民群众旅游需求、传播‘美好中国’国际形象等方面积极发挥行业主力军和排头兵作用，充分彰显百年企业的家国情怀和时代担当。”

——文化和旅游部产业发展司司长缪沐阳

”

“

“中国旅游集团主动适应新形势新要求，坚持高质量发展，践行新发展理念，积极推动文化和旅游融合发展，助力国内文旅大循环、国内国际文旅双循环，不断满足人民日益增长的美好生活需要。”

——国务院国资委社会责任局副局长汪洋

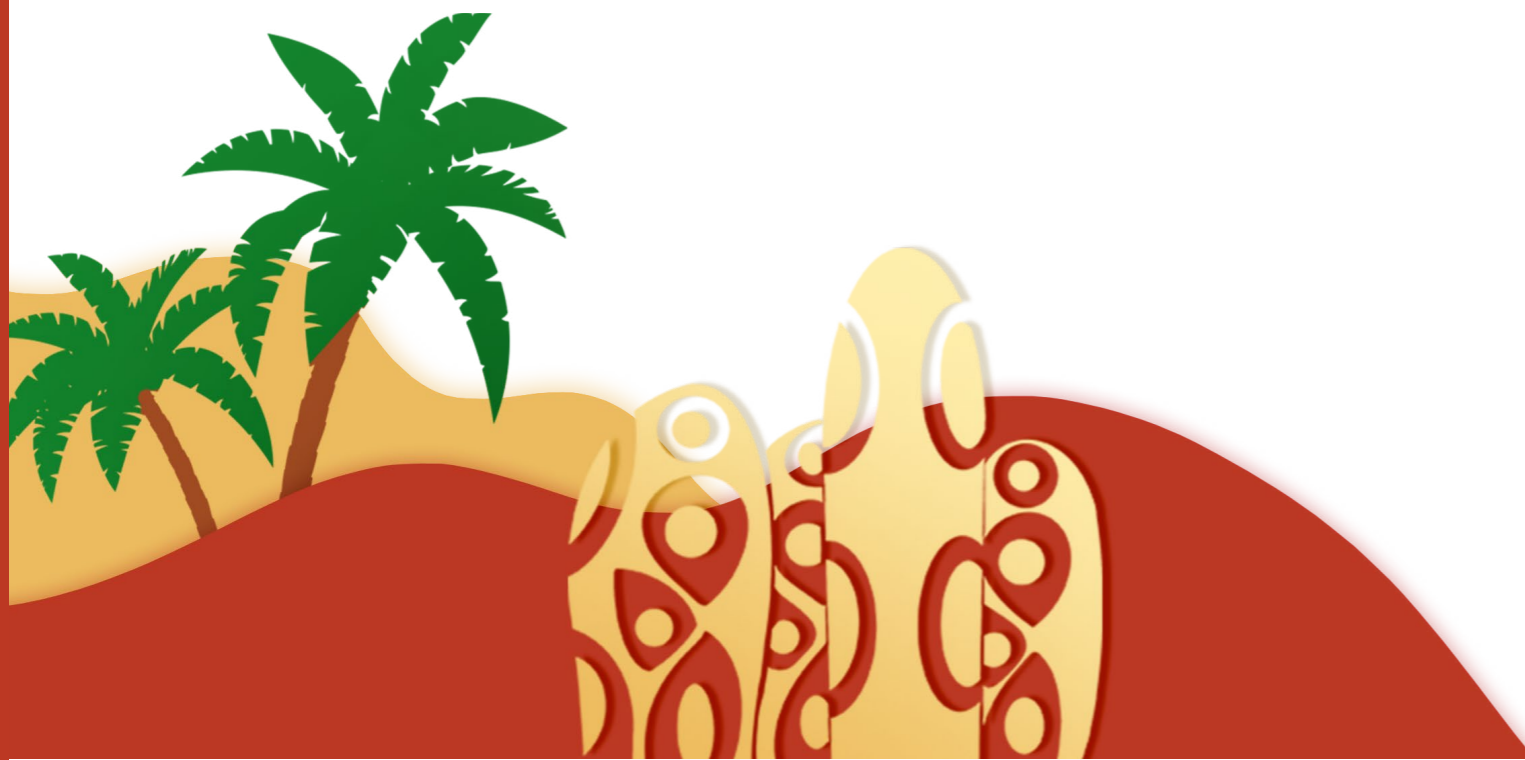
”

“

“中国旅游集团坚决贯彻落实以习近平同志为核心的党中央关于支持海南全面深化改革开放、建设海南自由贸易港的决策部署，深入贯彻‘诚信经营、优质服务’理念，实施‘深耕海南’战略，在国际旅游消费中心建设中打头阵、当先锋、做主力，发挥出了海南自由贸易港加速发展的战略支撑性作用。”

——海南省省长刘小明

”





# 责任聚焦二

## 香江潮涌起新航 携手同心向未来

2023年是香港回归祖国26周年，也是《粤港澳大湾区发展规划纲要》颁布实施四周年。中国旅游集团充分发挥旅游主业优势和驻港央企“主力军”“顶梁柱”作用，服务香港所需，将发展成果与全港市民共享，帮助香港青年更快融入国家发展大局，推动香港青年积极投身国家现代化建设，为香港由治及兴不懈努力，为推动文化和旅游行业转型升级、提质增效奋楫向前。

### 立足香港，履行使命强化担当

中国旅游集团贯彻落实习近平总书记视察香港并对香港开创新局面、实现新飞跃提出的4点希望，认真履行驻港央企使命责任。落实“爱国者治港”原则，全力支持员工参加香港选举制度改革后的首次区议会选举，11名员工当选区议员，实现历史新突破，持续助力“一国两制”实践行稳致远和香港长期繁荣稳定；持续加强在港业务拓展，支持香港发展经济、改善民生，巩固提升香港在文化旅游领域的地位。

### 聚焦发展，踔厉奋发擘画蓝图

中国旅游集团加快在港业务布局，推动在港业务高质量发展，包括围绕旅游主业向民生领域拓展，完善“吃住行游购娱”旅游产业要素，进一步做大在港业务，加大对高端精品酒店、商业物业、写字楼等优质物业项目的投资拓展力度，力求实现业务深度整合和可持续发展优化升级。截至2023年底，集团在港资产约670亿元，利润4.3亿元，员工6,241人，在2022年双翻番的基础上实现再增长。

截至2023年底



香港中国旅行社以“港饮港食港离岛”为主题，发掘离岛特色旅游资源，推出“大澳水乡·渔村风情一天游”和“自由自游香港地质地貌宝库·东平洲精华一天游”等11条常规线路，题材涵盖生态、自然、人文及特色美食等。

香港中旅证件服务有限公司破解香港市民办证难问题，通过最大化的人员配置，调动所有办证人员上岗，累计办理回乡证、台胞证超200万件，创历史新高。

中旅国际所属“中旅巴士”在阔别三年之后，再一次跨过深圳湾直达粤港澳大湾区各大城市，行程覆盖广州、佛山、番禺、中山、江门等地，进一步方便两地旅客往来。

中旅发展所属安信信贷持续保持市场规模行业领先，在非银行机构中排名第一；佳富物业全年新增中标2个屋邨的独立保安服务合约和3个屋邨管理合约，为近20万香港基层市民提供社区生活服务。



证件服务中心高效办理回乡证



“中旅巴士”复班发车

### 发挥优势，激发爱国爱港情怀

中国旅游集团围绕促进港澳青年更好融入国家发展大局，推动香港青少年赴内地参观考察、学习交流、就业创业，全方位了解祖国的最新发展，增强对国家的认同，生动地将国家的发展历程及辉煌成就呈现在香港青少年面前。2023年，作为中国旅游集团开展在港研学业务的重要抓手，香港中国旅行社在中旅旅行的精心筹划和周密组织下，承接多个重点研学活动，成功组织2.1万余人次香港青少年赴内地交流、参访。



为更好推动香港青少年赴内地考察交流，规范研学旅行服务标准，助力行业健康发展，香港中国旅行社联合香港教育工作者联合会、香港中国旅游协会、华商教育集团、HKGO 于 2024 年 3 月 18 日发布《香港青少年内地考察交流服务标准》，这也是首个香港青少年赴内地考察交流的服务标准。



中国国际旅行社总社有限公司国际文化教育交流部接待“香港青年内地文化之旅千人计划之旅”首批百名香港在校学生



香港中国旅行社联合中旅旅行粤港澳大湾区公司承办“大湾区创科、历史文化交流团”活动

### 案例：“百万青年看祖国”，促进香港与内地青年交流

2 月，作为“百万青年看祖国”活动支持单位，中旅旅行及所属企业迅速落实相关工作，建立包含多条精品研学线路的自有项目产品库；陆续组织策划多个港澳青年研学考察团，为不同学生群体和研学组织提供更加多样化、定制化的服务，有效地提升了香港青少年对祖国的认同感、归属感和自豪感。“百万青年看祖国”活动已成为促进内地和香港青年共同成长、共同发展的重要活动。



### 案例：集团积极支持特区政府“共创明 Teen”计划并组织学员和友师参观驻港部队

2023 年，集团积极支持特区政府“共创明 Teen”计划。充分发挥主业资源优势，派出近百人担任友师，报送探访弱势群体义工服务、开展红色景点爱国主义教育等一系列团体活动；牵头开展了 5 批次系列活动，参与人次逾千人，其中香港特区政府政务司司长陈国基参加了集团组织的驻港部队参观活动；2023 年 10 月，集团成为特区政府“共创明 Teen”计划策略伙伴委员；特区政府还向集团义工“共创明 Teen”计划友师颁发了“嘉许状”。

驻港部队展览中心是国家首个在境外系统展示党史国史军史的综合性展馆，充分展示了人民军队不断从胜利走向新的胜利的光辉历程和驻港部队坚决贯彻“一国两制”方针、维护香港长期繁荣稳定的生动实践。活动也进一步推动香港青少年了解中华民族灿烂文明和复兴图强的辉煌成就，助力增强香港青少年的爱国爱港意识。



## 服务社会，做中华文明传播者

中国旅游集团深入贯彻落实党的二十大报告中提出的“坚持以文塑旅、以旅彰文，推进文化和旅游深度融合发展”理念，秉持传承中华文化的不变初心，服务香港中外文化艺术交流中心建设，通过创新内容形式和传播方式，立体展现新时代文旅深度融合、互相赋能的发展新面貌，讲好中国故事，传播好中国声音，不断增强香港游客在旅游中的文化体验感。

### 案例：盛世聚首，天宝芳华——圆明园海晏堂兽首原物首次在港展出

为庆祝香港回归祖国 26 周年暨中旅百年华诞，7 月 4 日至 8 月 31 日，中国旅游集团联合中国保利集团、香港城市大学在香港城市大学般哥展览馆举办“盛世聚首 天宝芳华——庆祝香港回归祖国 26 周年暨中旅百年华诞圆明园国宝兽首文物展”。展品包括国宝级文物——圆明园海晏堂十二生肖之牛首、虎首、猴首、猪首青铜兽首原物以及西周青铜器逯公盃等数十件系列文物艺术珍品。此次展出，有利于进一步加强香港与内地旅游合作和文化交流，增进香港市民对国家历史文化认识，促进香港与内地民心相通。



### 案例：集团举办“中企服务进社区”系列活动

7 月 1 日，香港中国企业协会庆祝香港特别行政区成立 26 周年暨中企服务进社区电车免费乘车日活动启动礼在港岛电车厂举行，活动由香港中国企业协会发起，集团与招商局、华润、中国太平、中银香港等 5 家企业主办并赞助，所有香港市民可在 7 月 1 日至 5 日无限次免费搭乘电车。

此次“中企服务进社区”活动，包括“电车免费乘车日”“维港免费乘船日”“面向全港十八区开展丰富多样的优惠活动”等，不仅让香港广大市民共享回归节日的欢乐喜悦，同时彰显中资企业作为建设香港的中坚力量积极回馈社会的热诚。





## 责任聚焦三

### 激发旅游赋能活力 奋力绘就和美乡村

2024年中央一号文件公布，提出有力有效推进乡村全面振兴“路线图”。中国旅游集团坚定不移贯彻落实党中央、国务院关于乡村振兴战略的重大决策部署，聚焦“五大振兴”，扎实做好贵州黎平县和云南香格里拉市、德钦县、西盟县、孟连县5个县的定点帮扶，开展四川马边县、雷波县2个县的产业帮扶工作，对口支援江西黎川县。2023年，集团向5个定点帮扶县直接投入无偿帮扶资金3,726万元，引进无偿和有偿帮扶资金2,911.7万元，在中央单位定点帮扶工作成效考核中连续七年获最高评价等次。

### 加强领导， 擦亮乡村振兴“成色”

中国旅游集团高度重视乡村振兴工作，将乡村振兴作为重要政治任务抓紧抓实，聚焦“五大振兴”，从扶持产业发展、培训专业人才、加强文化建设、改善人居环境、强化党建引领等方面扎实推进定点帮扶工作，超额完成年度帮扶任务目标。

### 夯实组织领导

集团制定印发《中国旅游集团关于做好2023年全面推进乡村振兴重点工作的实施方案》，全面部署推进定点帮扶工作；持续深化“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，持续实施二级公司结对帮扶机制，签订《2023年乡村振兴工作责任书》，纳入年度经营业绩考核和党建工作责任制考核，形成齐抓共管工作格局。2023年，集团主要领导实现5个定点帮扶县调研指导“全覆盖”，统筹推进定点帮扶工作。



集团主要领导前往定点帮扶县开展现场调研

### 强化严督实导

集团通过座谈交流、资料查阅和挂职干部日常监督等方式，在资金拨付、项目招标、工程建设、项目验收等关键环节加强监督检查；与定点帮扶县积极沟通，协调相关问题提出整改意见，防范化解帮扶工作领域风险隐患，督促地方贯彻落实中央重大决策部署。2023年，集团开展定点帮扶县督促指导15次。

### 选优配强队伍

集团按照“压茬交接”工作要求，选派9名（含驻村第一书记2名）政治素质好、工作作风实、专业素养高、综合能力强的干部投身帮扶一线；严格落实《中国旅游集团挂职干部管理规定》，明确挂职干部的津补贴、假期、履职待遇等保障措施；切实关心挂职干部工作生活，通过建立工作群、定期电话交流、实地走访看望等方式，帮助解决工作中的实际困难。2023年，集团培训乡村基层干部695人次、乡村振兴带头人445人次、专业技术人才2,355人次。

### 实干笃行， 淬炼乡村振兴“底色”

中国旅游集团紧紧围绕“五大振兴”，充分发挥旅游主业优势，依托帮扶地区自然资源禀赋，挖掘少数民族文化，通过发展乡村旅游，以旅养农，以旅促农，不断探索旅游产业赋能乡村振兴的新路径，努力建设产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的美丽乡村。

### 发挥主业优势，助力旅游帮扶

#### 旅游产业帮扶

集团充分发挥旅游主业优势，在黎平县黄岗村、香格里拉市小中甸联合村、西盟县里坎村、孟连县拉嘎村、马边县福来村打造5个“美丽乡村”示范项目，致力通过发展乡村旅游助力乡村振兴。

#### → 在黎平县

打造黄岗村“美丽乡村”项目——禾仓美宿，2023年实现总营收90余万元，占村集体收入90%以上，进一步壮大农村集体经济，吸引政府投资及社会资金5,000余万元。黄岗村被评为“全国乡村旅游重点村”，是黔东南州唯一入选单位。



禾仓美宿



### 在 马边县

实施旅游产业帮扶项目——卡莎莎乡村度假区，自正式投运以来，先后吸纳 30 余名当地村民参与项目运营，户均年增收逾 4 万元，旺季入住率达 95%，累计实现营收逾 800 万元，累计接待游客逾 1.7 万人次，入选四川省“天府旅游名宿”“全国乙级旅游民宿”榜单，成为各大 OTA 平台的热门旅游目的地。



卡莎莎乡村度假区

### 在 黎川县

将黎川县纳入全国自驾游线路，连续两年组织开展黎川县“全国自驾游”主题活动，助力黎川县获评“江西省级自驾游基地”。2023 年活动期间为黎川县带来旅游综合收入 8,600 万元，引入游客 15.6 万人次。



黎川县第二届全国自驾游及房车露营活动启动仪式

## 特色产业帮扶

集团以实施产业帮扶项目为抓手，在孟连县实施牛油果产业“五化”水平综合提升项目，推动孟连牛油果全年实现 1 万吨以上鲜果销售，助力牛油果产业发展；在香格里拉市援建虎跳峡镇桥头村养牛基地育肥牛品种改良和养牛基地种牛项目，助力形成以种养殖业为重点的桥头村产业发展格局。

## 汇聚人才之光，点亮乡村未来

集团聚焦当地人才需求，加强各类人才队伍建设。在孟连县开展中小学教师教育教学培训，提升教师专业素养和教学水平，补足当地基础教育短板；在黎平县开展“希望之星”南海之梦夏令营研学活动，通过沉浸式现场教学，让来自大山的孩子们领略祖国的大好风光，厚植爱国情怀，砥砺强国之志。



与迪庆州唯一职业学校——迪庆州民族中等专业学校合作办学，开办“中国旅游集团旅游精品班”



组织“希望之星”南海之梦夏令营研学活动



组织德钦县师生参加“希望之星”北京研学活动

### 00000000

#### 利益相关方感言：

“非常感谢中国旅游集团的帮助，我以后一定要更加努力地学习，回报社会，建设家乡。”

——参加“希望之星”南海之梦夏令营研学活动的学生

## 传承民族文化，焕发乡村活力

集团加强少数民族特色文化传承，以乡村文化振兴赋能少数民族地区发展。在黎平县支持黄岗村侗族大歌队赴国家大剧院参加两场“八月合唱节—多民族合唱开幕音乐会”活动，展示侗族大歌风采，促进民族文化保护传承；在德钦县支持举办傣族首届“啊哟哟”民族文化活动，参演人员达 2,000 人。



“啊哟哟”民族文化活动

参演人员达

2,000 人

### 案例：唱响振兴之声，集团帮扶的侗族大歌队登上国家大剧院舞台

8 月，在中国旅游集团帮扶资金的支持下，贵州黎平县黄岗村 42 名侗族村民参加了两场国家大剧院举办的“声生和鸣”——多民族合唱音乐会。身着民族盛装的侗族姑娘、小伙为观众们呈现了被联合国教科文组织列入人类非物质文化遗产代表作名录的侗族大歌，将遍洒于高山原野、田间地头的璀璨歌声在国家大剧院唱响，传递着民族文化之美，唱响了乡村振兴之声。





## 厚植生态底色，绘就绿色画卷

集团以生态建设为重点，建设宜居型新农村，推动美丽乡村绿色发展。在黎平县黄岗村实施“美丽乡村”和智慧消防项目，实现人居环境提升和“掌上消防”应用；在孟连县拉嘎村接续实施永前老寨“美丽乡村”项目，通过人居环境改善，促进农户增收，带动拉嘎村乡村旅游业发展。



对里坎村房屋外墙进行民族特色风貌改造

## 党建引领把舵，赋能基层治理

集团以基层党建为抓手，帮助提升基层治理能力，与定点帮扶县 6 个党支部、8 个脱贫村开展结对共建活动。在香格里拉市与上海杨浦区共同帮扶打造纳帕海“最美党员活动中心”，成为香格里拉高原上新的旅游打卡点；在德钦县支持重建各么茸村党建活动室，各么茸村被评为“全国乡村治理示范村”。



解放村纳帕小组党员活动中心

## 做实消费帮扶，提振消费信心

集团积极组织参加“央企消费帮扶兴农周”“央企消费帮扶聚力行动”等活动，采购农产品 420.13 万元，帮助销售农产品 703.46 万元；以“源自深山，物可溯源”为产品定位，打造“源山物”和“源物梅里”自营品牌，销售松茸、羊肚菌、虫草超 1 万公斤，销售额超千万，直接或间接帮助农户 3,000 余户；在全球最大单体免税城和客流量最大的海口国际免税城，以及三亚国际免税城设立“星旅云品”乡村振兴展销店，引入来自集团帮扶地区近 350 个品类商品，为国内外游客展现了中国乡村振兴的成果。



设立“星旅云品”乡村振兴展销店



现场展销帮扶点农特产品

## 乘势而上，增添乡村振兴“亮色”

中国旅游集团运用媒体资源，讲好乡村故事，做好优质农产品、特色产业和乡村旅游等宣传，助力当地农业农村经济发展，并以突出贡献和社会责任感彰显为民初心，锐意进取书写乡村振兴新篇章。

## 矩阵融合强宣传

集团高度重视工作总结与宣传推广工作，发布乡村振兴工作新闻稿件 30 余篇，多次被学习强国、人民网等国内主流媒体平台报道，两次被 CCTV4“远方的家”、CCTV 新闻“朝闻天下”频道宣传报道。



集团乡村振兴工作多次被主流媒体宣传报道



## 亮点成效展风采



黎平黄岗村被文化和旅游部、国家发展改革委授予“全国乡村旅游重点村”



德钦各么茸村被农业农村部、中央宣传部、司法部授予“全国乡村治理示范村”



集团社会责任发展指数持续保持旅游行业第一



中国乡村发展基金会授予集团“2023 年度产业助农突出贡献单位”



# 01

## 立初心 百年征程映辉煌

站在全面贯彻落实党的二十大精神开局之年,百年中旅以高质量党建引领保障高质量发展迈出更为坚实的步伐,加快建设世界一流旅游企业,为全面建设社会主义现代化国家作出新的更大贡献。

- 加强党建 夯实根基 33
- 服务大局 彰显担当 37

中国旅游集团与SDGs:





# 加强党建 夯实根基

中国旅游集团深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，认真学习贯彻习近平总书记关于党的建设的重要思想，坚持党的领导、加强党的建设，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，实施基层党建提质增效“七抓”工程，全力以赴强党建、促发展。2023年，中国旅游集团在2022年度中央企业党建工作责任制考核首次获评A档。

## 强化责任落实

集团党委书记带头抓党建，专职副书记直接抓党建，班子成员履行“一岗双责”，形成上下贯通、层层负责、层层落实的责任链条；“一企一策”制定二级公司党建工作责任书，设定6个方面20项考核要点，量化考评内容，明确党建工作“干什么”“怎么干才是干好”；编制《党建工作责任书考核评分指引》，强化党建工作“硬指标”，开展2023年度二级公司党建工作责任制考核，不断提升党建工作质量。

## 筑牢思想根基

集团把主题教育作为头等大事，党委书记担任主题教育领导小组组长，指导制定两批主题教育实施方案，分别明确32项、26项重点任务；制定《关于进一步加强所属各级党组织理论学习的指导意见》，推动各级企业班子举办读书班54期，深入基层企业讲专题党课344次，完成党的二十大精神集中轮训，三级企业班子覆盖率100%。



坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，及时跟进学习习近平总书记最新重要讲话和重要指示批示精神，学深悟透、融会贯通、真信笃行。2023年，集团党委组织11次理论学习中心组集体学习，就19个专题共44个学习题目进行交流研讨，带动二级公司党委开展43次集体学习研讨。



举办主题教育读书班，在交流互动中相互启迪、谋划工作思路；围绕加快建设世界一流旅游企业，开展专题调研和典型案例剖析，将理论和实践有机结合，推动理论学习走深走实；通过政治理论学习、学习计划执行、学习档案管理等方面，集中督查二级公司党委中心组学习情况，提升学习质量。

# 加强党建 夯实根基



集团召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育动员大会



集团开展“集团党委管理干部学习贯彻党的二十大精神专题培训班”

### 案例：集团开展学习宣传贯彻党的二十大精神基层企业巡回宣讲

为推动学习宣传贯彻党的二十大精神直达基层、直通一线、走进员工，集团宣讲团先后赴北京、泸州、三亚、珠海、深圳等地，深入所属三、四级企业开展5场巡回宣讲，二级公司所属179个基层一线党组织、3,000余名党员干部员工通过线上线下等方式参加宣讲会，通过请身边人讲身边事的方式，使基层企业党员干部员工听得懂、有收获、有共鸣。



## 凝聚组织力量

### 建强组织体系

集团强化大抓基层鲜明导向，发布《基层组织标准化规范化工作手册》，细化组织设置、组织生活、党费管理、党员发展、党员管理、阵地建设等6个方面29项工作要点及流程图，持续提升基层党建工作精细化水平；落实“应建尽建”要求，推进“两个覆盖”提升行动，四级企业党组织覆盖率较上年提升9个百分点，达到73%；针对党委、党支部（党总支）等不同党组织，形成选举工作示范文本，全面规范基层组织换届，做到“应换尽换”。



## 加强队伍建设

集团落实《2019-2023年全国党政领导班子建设规划纲要》，持续完善优化班子专业、年龄、经历结构，合理搭配内部成长、轮岗交流及市场化引进的干部，增强班子整体功能；调整党委管理干部 53 人次，其中新提拔干部 8 名、平级交流 34 人次，市场化引进干部 5 名，其中 2 人担任二级公司总经理，干部队伍结构进一步优化；制定实施《发展党员三年滚动计划》，印发《关于进一步做好发展党员工作的意见》，党员占比连续 3 年提升，达到 13%；举办“党章党规大讲堂”“党务业务大学习”“党建工匠”等培训，突出以干代训、岗位练兵，不断提升基层党组织书记、党务干部能力。

### 集团学习党的二十大精神组织工作专题研讨班



## 推进深度融合

### 打造“党建+旅游”品牌

集团针对旅行社、景区、免税门店、酒店等旅游行业细分领域特点，打造基层旅游企业党建品牌，遴选围绕提高企业经营效益、改革攻坚、项目建设等开展党建工作、发挥党组织和党员作用的典型 24 个，汇编《基层党建品牌优秀案例》，引导基层党组织和党员创先争优、攻坚克难。其中，中旅国际打造“星旅先锋”1+N 党建品牌“红色矩阵”，中旅免税打造“红色引擎 免税先锋”“红帆工程”“三心工程”等具有免税特色的党建品牌。中旅投资党委、苏州公司党支部获评 2023 第九届国企管理创新成果、2023 年度“国企党建品牌建设优秀案例”。

### 创新“党建+”系统思维

集团加强内部旅游业务单元、旅游产业链上下游企业与驻地党委政府的党建共建，推动党建工作与旅游产业链有效融合，拓宽企业发展空间。海南分公司党委探索建立“八联共建”党建共建工作体系，推动在琼企业与驻地党委政府实现发展共赢；中旅国际实施总部党支部与基层党组织“1+1”党建共建服务工程，搭建直接服务基层的桥梁；中旅投资以“提能力”为主线，与 24 个地方政府及产业链上下游、行业标杆企业开展党建共建，推动党建和业务双向贯通、深度融合。

## 协同群团建设

基层群团组织覆盖持续扩面提质，推动组建二级公司工会 35 家、团组织 9 家，实现集团二级公司工会组织、团组织全覆盖，三级公司团组织全覆盖。深化青年精神素养提升工程及团员和青年主题教育，邀请集团党委书记带头讲主题团课，首次建立集团青年人才库，第一批遴选 212 名优秀青年入库，举办集团首期青年人才暨“青马工程”培训班，在集团历史上首次开展集团团员青年思想动态调研并形成调研报告，并引导各级团组织广泛开展“三同三比”青年大讨论。制定《关于进一步加强中国旅游集团团组织推优入党有关工作的指导意见》，积极向党组织输送新鲜血液。搭建职工成长平台，联合集团二级公司举办集团首届“星耀杯”酒店职工技能竞赛和“百年中旅 传承有我”集团旅游景区与酒店职工服务技能竞赛，引领各级工会结合业务特点开展 37 场职工劳动和技能竞赛活动，参与职工 6,100 余人，初步形成高技能人才“蓄水池”。

### 群团荣誉

举办“青言青语青年说”宣讲比赛，入选共青团中央 2023 年全国青马工程国企班案例汇编

表彰“集团青年岗位能手”23 名、“五四青年先锋”40 名

获评“全国五一劳动奖状”“全国工人先锋号”“全国青年安全生产示范岗”“全国青年文明号”等国家级荣誉 8 项

获评“海南省五一劳动奖章”“中央企业青年文明号”等省部级荣誉 14 项

获评“国务院国资委直属机关三八红旗集体”“海南省国资系统优秀共青团干部”等地市级荣誉 14 项

## 弘扬清风正气

### 落实主体责任

集团党委主要负责同志落实第一责任人责任，贯彻落实《中共中央关于加强对“一把手”和领导班子监督的意见》，对六家二级公司党委履行全面从严治党主体责任、推进党风廉政建设和反腐败工作情况，以及党委书记履行第一责任人责任、个人廉洁从业等情况进行点评，逐一指出问题和不足，提出工作要求。

### 筑牢廉政建设

制定印发《中国旅游集团 2023 年党风廉政建设和反腐败工作要点》，召开党委会、党风廉政建设和反腐败工作领导小组、专题会等共 20 次，研究党风廉政建设和反腐败工作、对集团党委管理干部等人员的纪律处分等事项；召开集团警示教育大会，通报阶段性形势及问题，提出工作要求，进一步部署和推动落实。

### 加强纪律教育

在新晋干部培训班、青年人才培训班、新入职员工培训班等开展廉洁教育课，为年轻干部上好廉洁“第一课”；举办全体专职人员专题学习培训班，讲授主题教育、教育整顿专题党课；常态化推送纪律教育、廉洁教育材料，增强党员干部职工廉洁从业的思想自觉和行动自觉。

### 深化政治巡视

制定《中国旅游集团党委巡视工作规划（2023—2027 年）》，将 16 个党组织纳入全覆盖范围；对 2 个党组织开展常规巡视，紧紧围绕“四个落实”监督重点，突出对“一把手”和领导班子监督，聚焦重点领域和关键环节，紧盯责任和权力发现问题；推动整改工作，加强巡视整改和成果运用。





# 服务大局 彰显担当

中国旅游集团坚持贯彻新发展理念,服务新发展格局,高质量落实促进粤港澳大湾区建设、深度参与海南自贸港建设、服务“一带一路”建设等,发展民族邮轮产业,努力在融入和服务国家战略中推动跨越式、高质量发展。

## 深耕大湾区建设

集团深刻把握大湾区建设的战略意义和产业机遇,在粤港澳地区业务涵盖旅行服务、证件、跨境客运、旅游目的地投资运营、免税、酒店、金融、民生服务等多元化产业,该地区是集团业务类型最丰富、发展项目最密集、战略地位最重要的地区之一。

整合粤港澳三地演艺资源,在粤港澳大湾区率先打造“演艺+旅游IP”项目,进一步解锁湾区娱乐、文化、演艺跨界旅游新场景;中旅免税利用深圳前海毗邻香港的供应链优势,以及前海地方政府和海关的政策优势,突破过往免税业态格局,在深圳前海创新性布局跨境电商平台cdf会员购,成为中旅免税旗下直接触达消费者数量最多、覆盖面最广的线上业务平台。

助力香港旅游业加快恢复,在香港正常通关后组织粤澳首发团,接待首个国际邮轮入境游团;持续拓展增量投资项目,落地“港车北上”业务,完成君悦居项目收购,并购博朗康乐文化。

积极支持澳门旅游业发展,推动澳门与内地人员往来,并努力提升产品服务,参与旅游业会展和推广活动,推动入境游较快增长。



深圳机场香港湾仔城市候机楼正式启用



落地“港车北上”业务

## 案例：中旅酒店新签两地三个项目，深化大湾区布局

12月4日,中旅酒店签约香港旺角睿景酒店以及深圳南山睿景酒店、深圳憬黎丽都公寓租赁直营项目。三个项目位于深港两地,区位优势、配套齐全,共新增房间608间,为中旅酒店加强在粤港澳大湾区布局夯实基础,也为集团在粤港澳大湾区的战略发展提供有力支撑,增强集团在大湾区的市场影响力,助力当地旅游业实现高质量发展。



## 融入海南自贸港建设

集团积极融入海南自贸港建设,投资建设海口国际免税城、三亚国际免税城、洲际丽晶和英迪格高端酒店、万宁日月逐浪环岛旅游驿站等大型旅游产业项目;持续加强在海南“吃住行游购娱”旅游全产业链布局,2023年旅行服务、旅游交通、邮轮等非免税业务营收合计同比增长约139%;着力提升延伸产业链条,中旅资产积极拓展自驾线路产品及营地业务,中旅国际结合海南特色旅游资源研究推进景区管理运营项目,中旅邮轮“南海之梦”号深度经营西沙海洋旅游。

截至 2023 年 12 月

集团 32 户海南企业总资产超 **1,500** 亿元

员工总人数约 **1.03** 万人



集团举办“全岛一家”年终盛典启动仪式暨“奇境猿友守护雨林”公益活动



全球美妆广场——cdf 三亚国际免税城 C 区开业运营



## 共建“一带一路”

集团主动对接、融入“一带一路”倡议，把握国际旅游业长期向好的趋势，通过整体规划、重点先行、分步实施的路径，积极与沿线国家和地区开展旅游交流与项目合作，推动集团业务“走出去”，成为实施国家战略的重要力量；中旅免税在金边、暹粒和西哈努克港三大城市运营三家市内免税店，并持续推进东南亚共建“一带一路”重点区域的免税店项目，更好发挥在国际旅游零售市场的引领力。



中免集团首家东南亚机场免税店

### 案例：中越德天（板约）瀑布跨境旅游合作区举行试运营启动仪式

9月15日，中越德天（板约）瀑布跨境旅游合作区试运营启动仪式在合作区两国查验点的边界线上举行，这是我国第一个跨境旅游综合区。探索建设边境旅游试验区、跨境旅游合作区是支持边境地区开发开放的重大举措，是推进高水平对外开放、推动共建“一带一路”高质量发展的重要内容。集团将进一步践行央企责任与担当，打造一流旅游目的地，将德天跨国瀑布景区建设成为中越边关旅游风情带上的璀璨明珠。



## 共促西部大开发

集团把握推动西部大开发形成新格局的内涵与方向，在新疆维吾尔自治区库尔德宁景区开发建设装配式度假屋、精致露营等度假住宿单元，打造集景区运营和新型度假产品为一体的旅游目的地项目；聚焦旅游资源富集的伊犁州，投资开发特色精品度假民宿产品；与西藏旅投合资成立西藏中旅，共同推进入藏函业务合作，获得办理入藏函的资质和办理国内游客前往边境地区《边境通行证》的资质。

### 案例：中旅国际助力“帕米尔之声”国际民族音乐节盛大开幕

新疆喀什是深圳市的对口援疆单位，喀什塔县“帕米尔之声”国际民族音乐节是深圳援疆前方指挥部联合喀什地区和塔县打造的一张文化艺术名片，中旅国际作为在深央企，集合文化演艺的精华助力新疆塔县文旅融合发展。在音乐节策划过程中，中旅国际天创演艺联合工作组不断融入当代科技新技术、艺术编排新理念，充分展现以塔吉克族为主的少数民族文化在传承的过程中创新发展，在帮扶边疆地区文化旅游高质量发展的同时，逐步探索出了一条稳步发展演艺产业的新路径。



## 京津冀协同发展

集团积极贯彻落实京津冀协同发展战略，支持北京文化中心、国际交流中心建设，与北京西城区政府、朝阳区政府签署战略合作协议，利用旅游产业链优势，推动区域文化和旅游融合发展；持续保障交通出行安全，圆满完成全国两会、“一带一路”峰会、“滑雪世界杯”等国家重大活动的交通服务保障任务；积极组织相关二级公司赴雄安郊野公园等文旅项目考察调研，谋划推进雄安新区项目和业务布局；成功中标天津机场进出境店，设立全资公司经营天津机场免税店，进一步提升天津机场免税商业形象，提升旅客服务水平。



圆满完成全国两会交通服务保障任务



## 建设长江经济带

集团积极参与长江经济带建设，在湖南，通过与地方国企常德城投成立合资公司，共同打造省内首个具有强 IP 的亲子营地；在四川，与亚丁文旅共同推进稻城亚丁项目，与熊猫中心合作推出熊猫数字藏品，中标成都双流机场有税商业并签约成都祠堂街租赁直营项目；在重庆，计划与重庆旅投集团设立合资公司，打造重庆文旅融合新名片，同时联动统景温泉 4A 景区统一运营，助力创建 5A 景区和国家级旅游度假区；在贵州，中标青岩古镇景区咨询服务项目、天河潭景区托管项目以及贵州饭店品牌管理技术支持合作项目，进一步拓展在贵州市场的业务覆盖范围和服务深度。



泸州桂里泊院酒店

## 助推长三角一体化

集团助力长三角一体化发展，首进上海，与招商蛇口联合体成功获取闵行浦江地块，实现了在一线城市业务版图的扩张；与香港置地、西岸集团合作，获取黄浦江跨江缆车项目的投资开发权，打造城市标志性项目；聚焦高质量主题休闲度假消费需求，打造旅游目的地、旅游休闲街区和文旅综合体标杆产品，推进淳安县全域旅游提质增效；积极拓展免税业务，与上海机场集团建立深度合作关系，共同推动免税业务迈向新的发展阶段。



浙江淳安千岛湖

## 发展民族邮轮产业

按照国务院国资委的统筹指导，中国旅游集团牵头，联合中远海运集团、招商局集团和锦江国际集团、上海久事集团、吴淞口文旅投资集团共同设立华夏国际邮轮，推进央企邮轮资源专业化整合，打造运营平台统一、旗下项目差异化的“1+N”多品牌运营格局，推动邮轮产业高质量发展，更好服务国家战略。



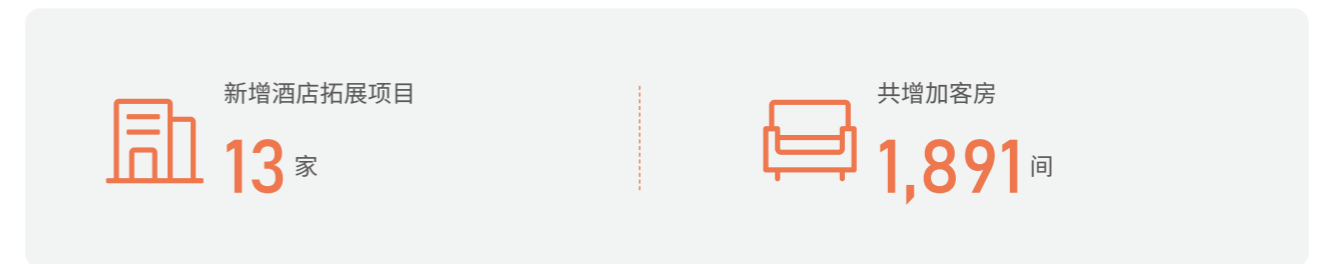
华夏国际邮轮增资爱达邮轮框架协议签约仪式



华夏国际邮轮携星旅远洋邮轮、南海邮轮一同亮相 2024 上海国际邮轮节启动仪式

## 推动东北全面振兴

集团与地方协同发展、融合发展，为东北振兴发展贡献力量。中旅旅行依托优质自然资源，打造体验性、互动性强的多种类别体育旅游精品线路；中旅酒店与吉旅酒店集团成立合资公司，负责管理其旗下现有及未来省属划转或委托的国资背景酒店，目前已新增酒店拓展项目 13 家，共增加客房 1,891 间；中旅免税中标大连机场出境店，进一步激活区域旅游资源，推动地方经济发展。





# 02

## 行致远 年年岁岁谱新篇

中国旅游集团主动顺应经济社会数字化转型趋势，将“诚信经营、优质服务”作为己任，持续输出高质量产品和服务供给，为消费者营造安全舒心的旅游休闲环境，致力成为让社会安心、让消费者放心的首席国民旅游服务商，为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业作出中旅贡献。

- 创新赋能 升级体验 45
- 优质服务 缔造舒心 48

中国旅游集团与SDGs:





# 创新赋能 升级体验

中国旅游集团深入贯彻习近平总书记以科技创新和数字化变革催生新发展动能的重要指示精神，坚持把数字化转型作为创新工作的核心，充分发挥资源优势，利用“新技术、新业态、新模式”赋能业务，带动管理和服务创新，让创新“涟漪”激起高质量发展浪潮。

## 坚持科技创新

集团加强科技创新顶层设计，制定发布《关于科技创新推动集团高质量发展的实施方案（2024-2025年）》和工作计划，搭建科技创新制度“三层架构”，明确科技创新工作路径；持续推动应用场景开放，运用元宇宙、区块链、大模型等新技术，促进文化和旅游生产方式、体验方式、服务方式、管理模式创新，以“新技术、新业态、新模式”赋能业务发展。

### 构建一套完善的科技创新制度体系

做好科技创新顶层设计，完善科技创新制度，明确科技创新工作路径，制定科技创新工作计划

### 完善一系列的科技创新保障机制

全面加强党的领导，进一步加大科研经费投入，深入研究科技创新政策，健全科技创新推进机制



### 培养一支高水平的科技创新人才队伍

建设科技创新人才库，搭建人才创新平台，落实人才激励政策，组建行业智库和论坛

### 形成一批引领行业的科技创新成果

争当商旅文体融合产业链链长，布局重点区域及业务，参与国家科技创新任务，孵化科技创新成果

### 营造一个积极向上的科技创新文化氛围

加强品牌宣传示范，加强科技培训及应用，深化内外部合作交流，推动新技术的应用

## 科技创新荣誉

集团在“国资监管数字化智能化提升专项行动”第一阶段验收评估工作中获评“优秀”

中旅国际荣获高交会 2023 年世界元宇宙生态大会中国天鸽奖

集团所属“中旅通”平台入选 2023 全国企业数字化转型十佳案例，获得“全国企业数字化应用十大典型场景”“首届红数麟杯数字化创新成果大赛成果百强”等荣誉



中旅免税获评国务院国资委创建世界一流专精特新示范企业，并荣获首届国企数字场景创新专业赛二等奖、三等奖

中旅汽车旅游客运项目入选 2023 旅游出行行业创新及服务精品案例

## 加快数字化转型

集团坚持把数字化转型作为创新工作的抓手，建立健全管理体系，设立专门部门负责推动数字化转型工作，加强数字化在旅游场景的应用，推动数字化与企业生产经营管理深度融合、协同创新；完成统一的云计算基础设施平台和主数据平台搭建，编制《中国旅游集团北斗规模应用专项实施方案（2023-2025年）》，人工智能、大数据、元宇宙、人脸识别等新技术在景区星旅 TStar 平台、免税星云项目、酒店远程能耗管理、证件业务安全验证等方面得到有效应用，赋能业务发展。

### 打造智慧景区

新增中旅香格里拉、嵌雪楼等 8 个项目上线数字化平台，并为投拓项目大理廊道、千岛湖度假区、耕海一号等提供数字化整体解决方案，指导并推动项目数字化运营的落地实施，累计支撑 17 家景区在数字化平台的稳健运行。

### 建设智慧门店

以科技创新赋能门店客户体验提升，积极探索推动智慧元素在线下消费场景落地实施，陆续部署智能收银、扫码购、智慧导航、电子价签、VR/AR 等科技应用，让客户在逛店、购物过程中，收银效率、购物趣味性和视觉感受体验大幅提升。

### 搭建直播矩阵

统筹并督导推动二级公司建设直播渠道账号矩阵，建立体系化营销运营机制，组织制定与跟踪年度直播销售转化目标，集团 2023 年累计开展直播 8,000 余场。



### “十四五”规划数字化转型总目标：



提升整体数字化能力，并从根本上提升市场竞争能力，以数字化转型带动商业模式创新和转型升级，发展基于互联网平台的用户服务，拓展数字服务能力，扩展数字服务规模，实现数据贯通。

### 案例：中旅数智科技（深圳）有限公司正式成立

12月28日，中旅数智科技（深圳）有限公司（简称“中旅数科”）正式成立。中旅数科目标是成为国内领先的旅游数字科技服务商，主要业务为承接面向全集团的科技信息服务和内部系统研发工作，推进科技创新试点和成果孵化，持续打造文旅行业数字化及智能化解决方案并对外拓展业务。



集团副总经理刘昆调研中旅数科

## 创新成果转化



应用“新技术”

景区业务上线星旅 TStar 平台，以元宇宙技术构建景区虚拟场景；证件业务引入出入境证件国际先进理念和技术，完善回乡证和台胞证的改版防伪安全设计，引入人脸识别比对技术，防范不法分子利用虚假资料骗领；酒店业务推出 AI 数字人直播的创新营销模式，开启全新消费互动体验。

在酒店业务方面，旗下 9 家酒店通过物联网和云计算进行远程能耗管理，实现自动抄表和统计，对比原定预算节约费用 4.9%；投资业务上线 VR 看房功能，着力提升用户体验；邮轮业务上线航运信息标准化系统，提升船舶和船员管理水平；信贷业务引入人工智能、大数据，优化信贷授信流程，大幅度提升审批效率和风险防范能力。



探索“新业态”

旅行业务打造 B 转 C 业务模式，依托拥有自主知识产权的商旅服务平台及 NBS 系统，实现全量产品通过各类外部平台对客呈现及在线交易，提升产品触达水平；海口免税城睿景智慧酒店项目打造全场景全流程的智慧化体验，实现全流程智能入住；全域空间紧紧围绕提升宾客体验与运营效率展开智能化设计，实现宾客从入住、通行、购物、退房的全无人接触自助办理。



打造“新模式”

## 优质服务 缔造舒心

中国旅游集团将“诚信经营、优质服务”理念融入经营发展，着力推进旅游产品创新和核心服务能力提升，以工匠精神铸造卓越品质，以高品质的服务树立行业典范，营造文明、和谐旅游消费环境，不断创新服务以更好满足人民群众对美好生活的向往。

## 客户为本 服务至诚

集团把 2023 年确定为“管理服务提升年”，研究制定《中国旅游集团“管理服务提升年”实施方案》以及工作台账，细化形成 19 项具体提升任务、46 项重点工作以及 269 项标志性成果，深入开展核心管理服务能力提升工程。

### 产品服务可及性

景区业务抢抓暑期文旅市场举办“撒马动漫节”，引入 6 个动漫 IP，以旅游 + 动漫新模式，创新驱动文旅融合，推出钻石酒店、帆酒店、橘若民宿等旅游产品；免税业务加快精品品牌引进，完成海棠湾二期岛头区域升级改造，实现 LV、Dior 两个重奢品牌开业。

### 服务质量标准化

集团发布 45 套对客服务标准、服务规范、业务流程手册，免税业务打造“S (Super Service) 店”优质服务品牌，开展 14 家重点品牌服务品质提升行动，持续提升客户满意度并转化为经营业绩的提升；旅行社、景区业务成功入选文化和旅游部《全国文化和旅游标准化示范典型经验名单》。

### 规范导游管理

集团不断强化各公司导游管理水平，提升导游专业能力和导游服务质量，中旅旅行制定并发布《优质旅游服务 导游领队服务规范》，规定团队旅游中导游领队的基本要求、工作职责、服务流程和要求，更好指导导游管理工作的开展。



中旅旅行推出“演艺+”IP 系列旅游产品



中旅国际与上海美术电影制片厂联合打造“国与潮 百年共振——2023 中旅国际撒马动漫节”



### 案例：30 多年前买的门票依然通用！——锦绣中华把服务承诺落实在旅游一线

3月，一名游客向景区工作人员咨询30多年前的微缩景区（小人国）门票是否还可以入园，景区对本次游客咨询高度重视，经过总经理室一致决定，要让游客完成多年前参观游园的心愿，景区诚挚地邀请游客全家人来参观、游玩，体验最精彩的节目、感受到最优质的服务。一场圆梦旅行后，游客对景区活动、演出表现出赞叹与夸奖！



## 匠心经营 品质至臻

集团强化品质督导检查，成立督查组，采用实地督查、座谈访谈、查阅台账等方式，分别对华北、西北、粤港澳大湾区、海南区域以及其他内地重点区域共计43家二、三、四级重点企业开展服务质量集中督查；邀请第三方专业机构，通过真实顾客“体验式”暗访等方式，评价集团所属企业服务质量以及客户消费体验和客户满意度情况；加强综合分析和研判，对督查、检查中发现的问题和薄弱环节，提出动态调整工作措施的建议，确保各项服务品质提升重点工作任务落实落地见效。



深圳世界之窗举行30周年庆典活动，集团董事长王海民、总会计师金鸿雁、副总经理吴强等一行领导共同启动庆典亮灯仪式，点亮30周年全新logo，与现场游客一起见证深圳世界之窗里程碑时刻

## 竭诚竭心 力求满意

- 强化业务培训**：中旅酒店基于前厅、客房、餐饮、工程、安全的运营标准，以及业务培训、文化建设等标准化模块，创新业务培训形式，进一步提高管理服务提升工作的吸收率和执行力。
- 回应客户诉求**：中汽海南公司建立高效的客户服务响应机制，用最快的速度为客户提供有效的解决方案；简化售后服务流程，定期对客户进行回访，收集客户的反馈和建议，持续强化服务意识、改进服务方式。
- 止损和赔偿**：中免集团三亚店制定《卖场突发事件应急处理办法》，定期组织员工进行应急演练和培训，最大程度地减少损失和风险，始终把顾客的利益放在首位，以确保顾客的财产与安全得到最大程度的保障。
- 提升客户满意度**：中旅物业制定专项的《项目服务手册》，统一对客服务标准，使每位员工清楚每项工作的具体步骤和要求标准。在2023年满意度测评中，中旅物业年度满意度达到98.66%。

### 案例：优化服务流程，免税购物更畅通

12月25日，海口国际免税城接到反馈，顾客使用身份证购买免税商品、护照购买机票已离岛后，收到行程核验未通过的短信，发现邮寄提货商品未寄出、额度也未能正常核销。海口国际免税城迅速响应，发现顾客使用不同证件购买机票和免税品额度核销流程衔接不顺畅，经处理最终为顾客寄出商品并核销额度，快速解决顾客反馈问题，获得顾客的肯定与认可。

海口国际免税城以此为鉴，及时优化流程，将不同证件购买机票和免税品额度核销流程风险前置化，在购买环节做好记录流转交接客服团队，客服实时跟进联系，直到额度核销完成，保障顾客购物顺畅，深入贯彻“诚信经营、优质服务”理念。



中旅国际沙坡头景区游客满意度达98.1%



南宁荔园维景国际大酒店举办金钥匙5C服务标准培训班



# 03

## 齐奋进 中 流击水逐浪高

中国旅游集团全面落实“两个一以贯之”，坚持党的领导和完善公司治理有机融合，逐步完善中国特色国有企业现代公司治理；推动人才强企战略向纵深发展，切实把人才优势转化为创新优势、竞争优势和发展优势，为培育具有全球竞争力的世界一流企业提供坚强的人才保证；坚持生态联动，扩大合作“朋友圈”，做强产业“生态圈”，以开放之势推动行业发展，构建共创、共享、共赢的旅游生态系统。

- 规范治理 稳健发展 53
- 广聚英才 智创未来 58
- 开放合作 同享机遇 65

### 中国旅游集团与SDGs:





## 规范治理 稳健发展

中国旅游集团建立健全权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，扎实推进守法合规、风险管控、高效监督体系建设，深入实施国有企业改革深化提升行动，不断推动公司治理体系和治理能力现代化。

### 完善现代公司治理

#### 推动党的领导融入公司治理



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》，完善党委研究讨论和决策重大事项权责清单，全年召开集团党委会议 43 次，集体研究 139 个“三重一大”事项，切实把党的领导优势转化为治理效能。

#### 打造执行有效的制度体系



构建以《公司章程》为基础，涵盖党委发挥公司治理领导作用，董事会科学决策、规范运行与有效授权，激发经理层活力、有效履职等 8 项制度和 4 项清单的法人治理制度体系。

#### 持续加强董事会建设



作为港澳地区首家启动规范董事会建设工作的中央企业，截至 2023 年底，集团共有内部董事 4 名、外部董事 5 名，全面实现外部董事占多数。

#### 推动董事会充分履职



董事会发挥定战略、作决策、防风险职责，以《公司章程》和《董事会议事规则》等公司治理文件为指引开展日常工作，2023 年集团董事会召开各类会议共 18 次。

#### 支持和保障经理层履职行权



规范董事会授权机制运行，进一步明确经理层企业经营管理权责，发挥经理层谋经营、抓落实、强管理的职能作用，经理层干事创业的活力和动力得到有效激发。

## 推进合规体系建设

集团健全合规管理“1+N”制度体系，修订《中国旅游集团合规管理办法》等基本管理制度，推动全部二级公司（事业群）和重要三级企业参照制定，夯实合规管理制度基础；加快完善合规运行机制，建立董事会、审计与风险委员会（监督委员会）、管理层领导，业务部门和所属企业各司其职的合规管理架构体系，审计与风险委员会（监督委员会）定期召开专题会议，审议年度合规管理工作报告、合规管理制度等，提升合规管控效能；重视合规培训工作，开展“上市公司内幕交易及信息披露合规培训”“企业个人信息保护与数据安全合规培训”等活动，参与人员超 1,500 人次。



集团总会计师金鸿雁对中旅投资广州项目开展春节前现场检查



集团联合中旅旅行开展“企业个人信息保护与数据安全合规风险应对”专题培训

## 防范化解重大风险

集团全面优化风险管理体系，开展 2023 年重大风险评估，识别 19 项年度重大风险，并针对前 5 项风险制定应对方案和跟进机制，强化重大风险事前评估的前瞻性和指导性作用；组织风险预警指标建设与监测工作，推动重大风险事中动态监管；完善重大经营风险事件报告机制，重点开展存量风险应对处置，积极防范重大风险隐患，做到重大风险早发现、早预警、早处置；加快推动风控合规管理信息化建设，初步搭建风控合规一体化管理信息平台，风险预警监测、内控缺陷整改跟踪、合规信息报送模块基本实现上线运行。





## 主动谋划深化改革

集团下好推动深化改革工作“先手棋”，编制《中国旅游集团国企改革三年行动实践与探索》，抓好改革三年行动高质量收官工作；主动开展改革“回头看”，巩固深化三年行动成果，明确四个方面 17 项改革重点任务；开展深化提升行动，编制《中国旅游集团改革深化提升行动实施方案（2023-2025）》，明确七个方面 24 项任务 92 条举措；深入推进央企邮轮整合、“双百行动”、金融业务“三个一批”等专项改革任务，不断把新时代集团改革推向前进。



集团召开改革“回头看”暨“双百行动”推进会



## 持续提升管理能力

集团全面落实党中央、国务院关于加快建设世界一流企业的决策部署，把 2023 年确定为“管理服务提升年”，统筹实施对标世界一流管理提升、价值创造、创建示范等专项工作，与经营工作同谋划、同部署、同推进，形成“1+N”工作体系。2023 年，集团推荐中旅免税申报入选创建世界一流专业领军示范企业，指导中旅免税制定实施方案及指标体系，在国务院国资委专家审核中获评 A 级。



集团召开“管理服务提升年”启动会





## 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严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规及中国证监会、上交所、港交所的相关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露公司信息，有效保障广大股东的知情权，2023年，中国中免连续8年获得上交所信披考核A级；以投资者需求为导向，不断丰富和完善多元化的投资者沟通渠道，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，加强投资者沟通的针对性和有效性，准确及时向资本市场传递公司投资价值。

### 案例：中国中免积极组织投资者调研交流，体验线下经营场景

2023年，中国中免组织投资者赴主力门店开展调研交流活动，带领境内外投资人体验“天际密林”“飞行影院”、参观“茅台体验馆”等，近距离感受公司核心经营场景，积极倾听和汲取资本市场对公司发展的有益建议，进一步向资本市场展示了公司主动、开放、积极的良好形象。



线下交流活动



线下经营场景体验

## 广聚英才 智创未来

中国旅游集团牢固树立人才是第一资源的理念，进一步增强做好新时代中央企业人才工作的责任感和紧迫感，充分尊重员工价值，优化育才“软环境”，搭建育才“大舞台”，着力锻造一支留得住、用得好的人才队伍，奏响人才培育与企业高质量发展同频共振的铿锵乐章。



### 做大权益“防护网”

集团全面保障员工基本权益，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》等法律法规和劳动用工的政策要求，坚持多元化和机会平等原则，依法与员工签订劳动合同，按时足额缴纳社会保险；坚持“员工为本”，坚决抵制强迫劳动、骚扰虐待和雇用童工，切实推进民主管理，畅通员工沟通渠道、认真回应员工诉求；规范和加强薪酬管理，建立具有公平性与竞争力的市场化薪酬体系，积极营造激励员工创新创造的机制和氛围。2023年，集团劳动合同签订率、社会保险覆盖率均达100%。

### 做强发展“大平台”

#### 统筹人才建设

集团围绕“人才强企”战略，建立人才工作目标责任制，持续改进人才工作评价机制和体系，压实人才工作责任；加强选人用人制度体系建设，制定修订4项管理制度，累计形成45项选人用人工作制度，提升干部人才工作制度化规范化水平；建立人才工作定期督导机制，加强对下属企业人才重点难点工作的督导，不断督促检视人才工作情况。

#### 赋能员工成长

集团深入推进能力素质提升工程，开展会计、工程系列职称自主评审，组织申报正高级会计师、档案管理等专业职称，推动相关单位开展职业技能等级自主认定；以“管理服务提升年”为主线，组织开展“新星计划”新员工培训班、粤语培训班、新并购企业融合培训班等，打造集团精品培训班次；多渠道推动人才实践历练，深化轮岗交流，推进“揭榜挂帅”、人才挂职交流，增强干部人才解决复杂问题的能力。2023年，集团开展37场职工劳动和技能竞赛活动，参与职工6,100余人。





### 案例：首届“星耀杯”酒店职工技能竞赛成功举办

4月25日，集团和中旅酒店联合举办第一届“星耀杯”酒店职工技能竞赛（决赛），来自13个城市17家酒店的百余名优秀代表参与比拼，中旅人个个身怀绝技，获得评委们频频点赞。“星耀杯”技能竞赛以加强高技能人才队伍建设和储备力量助力高质量发展为目的，是集团打造知识型、技能型、创新型、高素质劳动者队伍的一个全新里程碑。



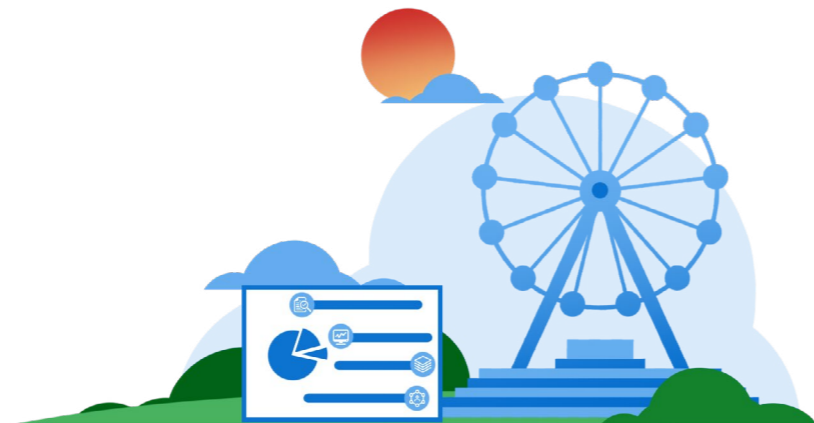
中旅资产开展中青年干部培训



中旅投资开展工程专业“笃行·高品质工程训战营”



扫码阅读：“中国旅游集团五四青年先锋”风采



## 畅通职业发展



### 选优配强各级领导班子

落实《2019-2023年全国党政领导班子建设规划纲要》等要求，持续完善优化班子专业、年龄、经历结构，合理搭配内部成长、轮岗交流及市场化引进的干部，增强班子整体功能。



### 加强年轻干部队伍建设

加强动态管理，持续把培养选拔使用优秀年轻干部工作向三、四级企业延伸；开展港籍优秀年轻干部专题调研，加大培养选拔使用港籍年轻干部的力度。



### 推进梯队人才队伍建设

将人才标准具体化为能力素质模型，加强领军、高潜、专业人才库动态管理，推动财务、审计和责任追究等职能类专业人才库和香港地区人才库建设。

### 2023年绩效



- 调整党委管理干部 **53** 人次
- 领军人才库 **108** 名、高潜人才库 **209** 名、专业人才库 **2,660** 名、挂职人才库 **44** 名、外部董事人才库 **242** 名
- 香港地区人才库 **58** 名，其中选委方向参政议政梯队人才 **46** 名、区议员方向参政议政梯队人才 **12** 名



青岛海泉湾组织开展首次中式烹调师初、中级职业技能人才自主评价考试，共有 **75** 名在职技能人员参加并全部通过考核，其中 **49** 人获得中式烹调师初级证书，**26** 人获得中式烹调师中级证书



# 做优人才“服务牌”

集团坚持以职工为中心，全力践行“我为职工办实事”活动，做深做细职工服务工作。围绕“百年中旅”主题组织系列活动，开展“幸福‘心’旅程”职工身心健康关爱系列活动，举办青年交友联谊活动，推进“女职工关爱”行动，深化“书香中旅”品牌建设；实施“6+N”职工关爱行动，围绕重要时期和节日，面向工会会员、困难职工、坚守岗位一线职工、劳模先进等开展系列送温暖慰问活动，持续打造暖心关爱品牌。

### 2023 年绩效



- 慰问职工 **6** 万余人次，发放慰问金（品）**1,500** 余万元
- 在海南、北京、深圳三地开展“关爱职工健康同行”健康知识讲座、职工义诊活动 **30** 余场
- 邀请 **37** 家地方政府机关、央企国企单位参与青年交友联谊活动，为近 **300** 名集团内部青年职工拓宽“朋友圈”
- 扩充精品电子书至 **13.1** 万册、听书 **54.1** 万集，发布荐读书单 **71** 期，开展七大主题阅读活动



集团举办第一届职工运动会



集团走访慰问困难职工和一线职工代表



中旅国际举办企业文化活动



中旅免税举办插花艺术沙龙活动



中旅资产举办“关爱职工 健康同行”职工义诊活动



扫码观看：中国旅游集团员工运动风采



## 做实安全“责任田”

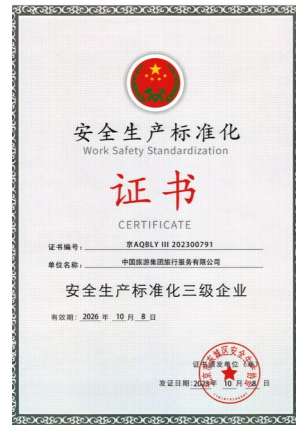
集团全面贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记关于安全生产重要论述精神，坚持统筹好发展和安全，聚焦行业特点和重点，不断加强安全生产能力建设，全力防范各类安全风险，全面提升本质安全水平，全年未发生较大及以上生产安全责任事故。

## 全面完善安全管理

集团深入开展“安全管理强化年行动”，加强安全生产规章制度和安全标准化建设，修订印发《安全生产监督管理办法》《境外安全管理规定》；落实“党政同责、一岗双责”和“三管三必须”要求，明确安全生产第一责任人和分管责任人，落实责任到基层、到岗位、到全员；重视安全绩效考核，实行安全生产一票否决制，基本形成“层层负责、人人有责、各负其责”的安全生产工作体系。2023年，2个青年集体获评“全国青年安全生产示范岗”。



集团开展“消防宣传月”启动仪式暨安全知识培训



中旅旅行及所属福建省旅开展安全生产标准化达标创建工作，顺利取得安全生产标准化等级证书

## 全力防范安全风险

集团努力构建“关口前移，防患于未然”的安全管理体系，定期开展安全风险隐患排查，并动态评估调整风险等级和管控措施，提升安全生产整体预控能力；制定《重大事故隐患专项排查整治2023年行动总体方案》，梳理明确7大类、38项重大事故隐患排查重点。2023年，集团二级公司均已建立安全风险分级管控与隐患排查治理清单，在重点行业领域重大事故隐患专项活动排查出突出问题和隐患162项，整改完成148项，整改完成率91.4%。



中旅资产每月组织车辆安全技术检查和重大节假日专项检查，共检查车辆1,063辆次，查出问题71起，全部完成维修

## 全员开展安全教育

集团围绕“安全生产月”“消防宣传月”活动主题，面向安全管理人员开展专题教育培训5次、观看警示教育视频3次、组织安全知识技能考试2次；面向基层企业、基层员工开展习近平总书记关于安全生产重要论述活动宣讲574场、参与25,048人次，开展安全主题培训1,728场、参与86,430人次；针对重点区域、重点企业督导制定专项应急处置方案，开展应急演练2,303场、参与56,316人次；通过EHS专栏推送安全应急、风险防范、宣传教育等信息259篇，进一步增强全员安全生产意识。



集团和中旅国际联合开展粤港澳地区职工急救知识技能培训



中旅免税开展有限空间和  
高处坠落应急救援演练



# 开放合作 同享机遇

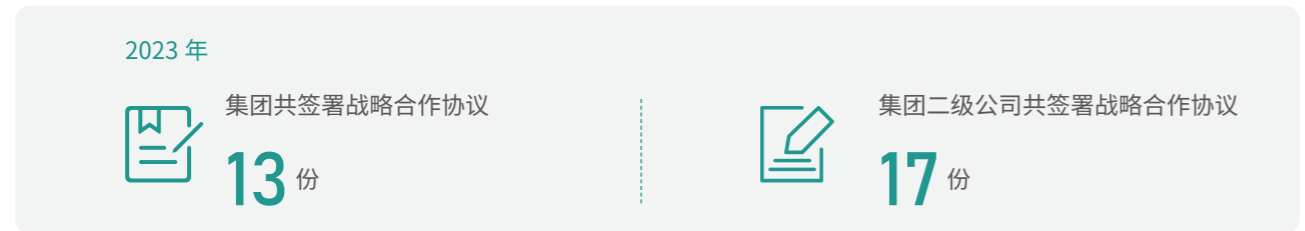
中国旅游集团始终秉持开放包容的精神，积极构建全方位、多层次、宽领域的合作格局，致力于打造开放、共享的合作平台，建立健全供应商管理体系，携手各方合作伙伴，共同开创旅游产业更加繁荣、包容、可持续的美好未来。

## 共创诚信营商环境

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。

## 共谋合作发展机遇

集团围绕战略发展需要、主动作为，着力拓展合作边界、深化合作主题、丰富合作内涵，致力于与政府机构及各类企业建立并巩固长期战略伙伴关系，拓宽自身发展格局，提升对关键优质资源的掌控能力，推动实现更高水平、更深层次、更可持续的发展。2023年集团共签署战略合作协议13份，集团二级公司共签署战略合作协议17份。



集团与重庆市人民政府签署战略合作协议，共同推动成渝地区双城经济圈建设、现代服务业健康发展等重大战略实施

## 深化政府资源对接

集团始终坚持通过开放寻求进步，以合作追求共赢，与政府建立全面、广泛、深入的战略协作关系，谋划部署产业对接和产业合作，以优势互补实现服务区域、协同发展、合作共赢的目标。



集团董事长王海民拜会海南省委副书记、省长刘小明，双方围绕进一步用好海南旅游资源和自贸港政策、加快推动深化战略合作协议落地等方面深入交流并达成共识



集团董事长王海民拜会上海宝山区委书记李晨昊，双方就开展业务合作、推动宝山区邮轮经济高质量发展进行会谈交流



集团董事石善博会见马来西亚旅游、艺术及文化部长拿督斯里张庆信一行，双方就深化中马文化和旅游交流合作深入交换意见



### 增进企业交流合作

集团坚持合作共赢、资源共享、相互促进、共同发展，扩大与各类企业主体特别是控制优质资源企业的合作圈层，强化双方在信息交流、机制建立、运营管理、业务创新、人才培养等方面立体化、全方位的合作。



中旅国际与中国东方演艺集团签署战略合作协议，双方致力于创新高品质文化和旅游消费产品，积极落地文旅融合精品项目

中旅酒店与瑞雅国际达成全球业务战略合作，以国际化视野在境内外探索双品牌合作、多元化发展业务



中旅资产与南水北调文旅签署战略合作框架协议，共同打造水陆融合的交通旅游新模式新产品

### 共享前沿研究成果

集团制定《中国旅游集团研究体系建设工作方案》，拟定《2023年联合研究计划》，初步形成“领导研究+经营者研究+专业机构研究”的格局，逐步建立集团研究部门与二级公司（事业群）研究人员上下一体的协同联动机制，进一步提升研究专业能力，推动实现研究成果共享。



完成专题研究、案例分析、智库要报等共计 35 篇



编写日报《旅业快讯》221期、周报《旅业资讯》41期、月报《旅业专报》11期、《香港旅业资讯》115期



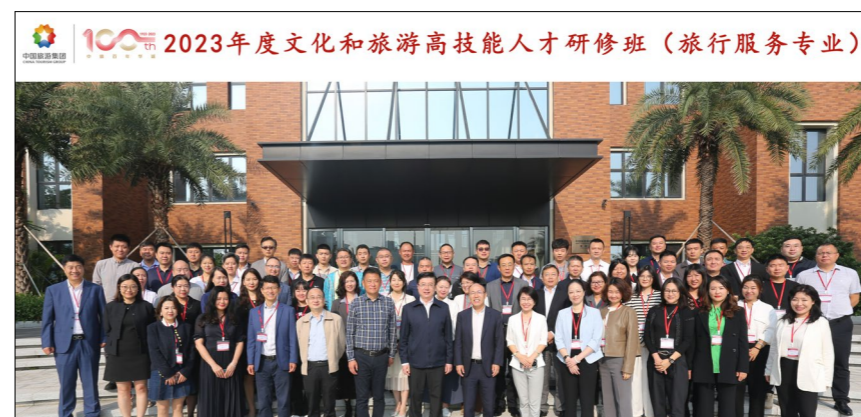
组织专家参与重要会议、实地调研、专题研讨等活动 27 次，参与专家共计 83 人次



与华润集团共同开展《做强做优做大民生领域中央企业》研究，获得中央企业智库联盟 2022 年度重点课题一等奖



作为文化和旅游部确定的首批智库试点单位，报送《关于有序推进入境旅游重启的建议》《海南国际旅游消费中心建设对策研究》等 6 篇智库要报

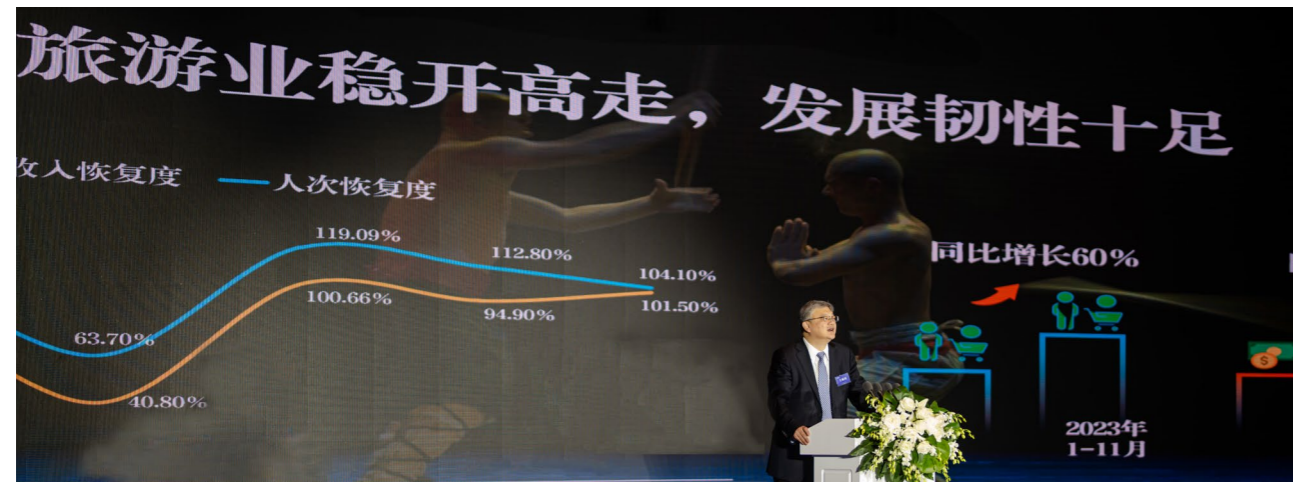


集团成功申报文化和旅游部旅行服务技能人才提升基地并承办文化和旅游高技能人才研修班，不断提升行业人才培养质量和能力



# 共促行业持续发展

集团加强行业交流，促进知识、经验、技能、资讯等要素充分共享，依托自身技术优势和发展优势，积极参与服务民生方面的研究，助推服务行业标准打造；完成三亚旅游标准化研究、香港旅游业调研方案，探索制定基础共性类标准和应用模式，为行业发展贡献智慧，持续提升品牌辐射力和影响力。



集团董事长王海民参加中国旅游集团化发展论坛并发表主题演讲



集团携旗下中免集团深度参与第三届消博会，共话全球消费创新发展新机遇



集团董事长王海民出席横琴世界湾区主论坛暨开幕式，并陪同国务院国资委苟坪副主任考察中国旅游集团高品会展台



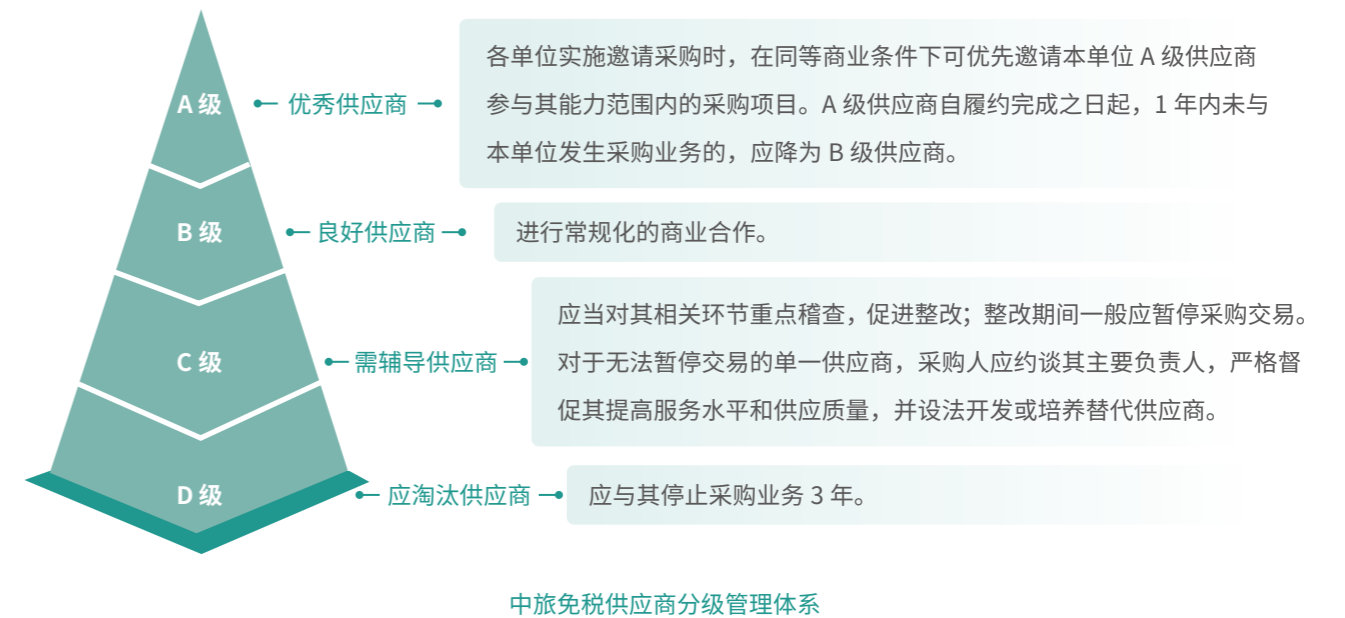
中旅资产携自驾游营地管理业务、自驾游主题IP活动、《旅行家》杂志及文创产品、房车露营自驾游主题直播活动亮相第十一届中国国际房车展览会



中旅旅行参加 2023 年北京国际旅游博览会，推出惠民营销活动，让消费者在现场参与特惠活动和产品体验

# 共建责任供应体系

集团形成以《中国旅游集团采购管理办法》为基础制度，以集中采购、供应商管理、招标采购、非招标采购等制度为支撑的“1+N”采购管理制度体系，建立健全集团、二级公司两级采购体系；全面上线电子招标采购平台，定期组织开展“制度文件+系统操作”的培训和考试，截至目前，集团系统内共 1,745 人通过考试，推动实现集团采购业务“持证上岗”；规范供应商管理，完善供应商准入、筛选、分级管理、履约评估、淘汰退出等环节工作，推动责任供应链建设良性发展，其中，中旅免税、中旅投资等二级公司均形成供应商管理机制，进一步打造责任供应链。



### 案例：中旅投资召开供应商大会，共同展望发展蓝图

4月21日，中旅投资2023年供应商大会顺利召开，中旅投资相关领导、部门负责人与66家重要工程专业供应商齐聚一堂，共同展望未来发展。本次供应商大会，作为中旅投资与各位合作伙伴的友谊盛会，不仅是对优秀供应商单位及个人辛勤付出的表彰，也共同见证了中旅投资致力于打造协同高效、开放合作平台的决心与实力。

供应商大会会场

为 A 级供应商颁奖



# 04

## 显担当 旅梦续航共前行

中国旅游集团发挥中流砥柱作用,主动扛起推进绿色发展的政治责任、经济责任和社会责任,将“生态优先、绿色发展”理念融入生产经营各个环节,坚定履行节能减排的主体责任,积极探索一条兼顾低碳转型与高质量发展的道路;厚植企业公民意识,常怀亲民爱民之心、力尽为民惠民之责,热忱投入慈善公益活动与志愿服务当中,持续拓展善良与大爱的边界,共建和谐而美好的社会。

- 低碳运营 守护生态 73
- 至诚奉献 共筑和谐 79

中国旅游集团与SDGs:





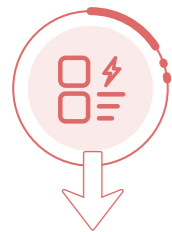
# 低碳运营 守护生态

中国旅游集团站在人与自然和谐共生的高度谋划发展，聚焦“双碳”目标，优化环境保护管理，推动重点领域节能减排降碳，宣传践行绿色文化，引领行业绿色低碳发展，全面增强建设美丽中国的生态动力。

## 高处着眼强管理

集团构建能源节约与环境保护三级管控体系，通过规章制度约束、业绩考核激励等方式，推动节能减排工作做细做实。2023 年，集团持续推进节能减排管理体系建设，成立节能环保工作领导小组及办公室，印发《节约能源与生态环境保护监督管理办法》《关于做好碳达峰碳中和工作行动方案》，拟订重点工作任务清单；层层签订生态环保目标责任书，明确节能降碳指标，强化监督考核；督促集团二级公司强化组织保障，推动责任落实，共同构建绿色、可持续发展的产业发展格局。

### 集团碳达峰碳中和目标：



#### 到 2025 年

集团各业务板块能源结构调整优化取得明显进展，能源利用效率大幅提升、能源耗费大幅降低，绿色低碳技术推广应用取得积极进展。集团景区、酒店、客运交通、商业综合体等万元产值综合能耗比 2020 年下降 10%，万元产值二氧化碳排放比 2020 年下降 10%。



#### 到 2030 年

集团各业务板块能耗的绿色低碳转型取得显著成效，业务结构和能源利用系统调整取得重大进展，新兴战略孵化项目绿色产业规模比重占优，集团各业态万元产值综合能耗大幅下降，二氧化碳排放量整体达到峰值并实现稳中有降。



#### 到 2060 年

集团能源耗费、能源利用效率达到世界一流企业先进水平，为全面顺利实现国家碳中和目标作出积极贡献。



中旅汽车通过环境管理体系认证

# 实处着力节资源

## 重视节约能源

集团致力于提升能效，降低消耗，大力推进各基层重点企业开展节能新技术、新设备替代行动，中旅投资所属青岛港中旅公馆项目通过照明灯具节能改造，年节约用电约 3.8 万度，中旅投资所属深圳港中旅大厦、芒果网大厦完成屋顶光伏发电项目改造工程，年累计产出绿电 16.98 万度；推动二级公司积极探索合同能源管理模式，中旅国际所属安吉 Club Med 酒店通过合同能源管理模式进行电气化、智能化改造以及科学化管理，预估酒店年度节气 40 万立方米。

### 案例：探索节能降耗新路径，共筑可持续未来

4 月 25 日，第七届海尔磁悬浮杯绿色设计与节能运营大赛颁奖典礼在徐州召开，中旅酒店所属南京维景国际大酒店节能改造项目荣获第七届海尔磁悬浮杯绿色设计与节能运营大赛节能运营组先锋奖，成为暖通行业技术应用的案例之一。项目应用了海尔磁悬浮空调、风冷热泵机组等超一级能效设备，实现系统节能 56%，一个冷热周期节省空调电费 220 万元。

2023 年一季度，南京维景国际大酒店综合能源费比预算下降 32.11%，在中旅酒店所属酒店中，能源费降幅排名第一，切实通过节能减排实现降本增效。



## 大力节约水资源

集团加强用水管理，常态化巡查设备设施，杜绝“跑、冒、漏、滴”现象，中旅资产所属中旅物业望京项目、长安项目先后完成智能水电表改造，推动节水型企业建设；推进水资源循环利用，有效提升水资源利用效率，中旅国际所属珠海海泉湾对锅炉蒸汽凝结水进行循环利用，供洗衣房等设备使用，同时利用凝结水回水泵循环利用蒸汽凝结水，平均每年节水量约 4,380 吨。



## 推进绿色运输

集团将绿色可持续理念深植于心，推进绿色环保运输工作，减少运输过程对环境的负面影响。中旅免税用电力驱动的叉车取代传统燃油叉车，2023 年电动叉车使用率已达 100%，并将重点区域分散的仓库整合为一体化仓储分拨中心，统筹海陆空运输路线，实现单位运载量最大化，减少运输次数，获得运输资产保护协会（TAPA）和世界货物运输联盟（WCA）认证。中旅资产、中旅旅行积极推动国三排放、老旧车辆、高耗能车辆的处置更新，中旅资产所属中旅汽车原有汽油出租车 199 辆全部处置完毕，其中 124 辆已更新为新能源出租车。

中旅免税以提高运输效率和减低运输途中的能源消耗为目标，用实际行动助力构建绿色运输体系，并获得 TAPA 和 WCA 认证。



TAPA 运输资产保护协会标准认证



WCA 世界货物运输联盟认证

## 打造绿色建筑

集团所属在建项目积极践行“四节一环保”措施，持续提升绿色建造能力，中旅免税所属海口国际免税城项目严格执行国际和国内绿色建筑标准，成功获得国际最高标准的绿色建筑认证“LEED 金级认证”；海口国际免税城（地块一）在建项目获得中国绿色文明施工 3A 工地荣誉（国家级）。



三亚国际免税城商业项目（一期二号地）以国内和国际的绿色建筑标准为导向，在安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约和环境宜居等五个方面达到绿色建筑二星级的标准



海口国际免税城（地块五）获得 LEED 金级认证

## 深处着手减排放

集团坚持低碳绿色发展理念，推动所属企业在运营、建设过程中认真做到“三废”达标排放。客运车辆企业加快车辆汰旧换新的步伐，积极采用清洁能源车辆，减少车辆尾气排放；部分地区酒店安装厨房排油烟净化装置及在线监测系统，实时上传监测数据；中旅邮轮“南海之梦”号在近海范围改用轻质柴油，持续降低硫氧化物和氮氧化物排放，推进船舶节能减排和绿色航运发展。



2023 年中旅酒店所属澳门维景酒店获得澳门供电局、环保局及旅游局联合颁发的“澳门环保酒店奖铜奖”

### 案例：安吉公司 Club Med 酒店开展能源改造项目

中旅国际所属安吉公司 Club Med 酒店原有能源系统中热力系统包括生活热水、冬季采暖、泳池恒温，均以化石能源为主，每年燃气消耗较大，据调查统计，2021 年燃气使用 487,524Nm<sup>3</sup>。现酒店采用合同能源管理模式进行低碳节能改造，与专业公司合作，通过电气化、智能化的改造以及科学化管理的方式减少原有能源系统燃气电力的消耗，从而实现低碳节能。预估年度节气 400,000Nm<sup>3</sup>，年度碳减排量 1,609 吨。

#### 中央空调部分

中央空调制冷部分的节能空间在于以下三个方面：

- 主机群组优化控制，根据实际负荷情况来控制开启主机模式和数量，合理设定主机运行的负载比例及参数；
- Warmland 智能冷站节能控制系统，通过计算机模拟分析，在保证满足冷量需求的前提下，优化空调设备运行参数；通过智能控制系统实现主机、冷却塔、变频器等设备联动控制，并根据环境气温和冷量需求变化实时智能调节，从而整体提高空调系统效率，实现节能降耗；
- 对酒店主要公区的大功率空调机组和新风机组进行变频改造，根据所供应区域的环境温度实现自动变频，主要针对运行时间在 6 小时以上且功率在 11kW 及以上的风机进行改造。

#### 热力部分

燃气锅炉供热部分的节能空间在于以下三个方面：

- 生活热水：每个分区新增空气源热泵热水系统，就近安装在每个分区附近；
- 冬季采暖：新增高效模块化风冷热泵系统，作为酒店冬季采暖热源；
- 泳池恒温：新增泳池专用热泵机组，作为室内泳池恒温热源。

#### 照明部分

- 公共区灯具经智能化改造，可实现分时段控制和人体感应控制，设定不同的场景，人来亮灯，人走关灯，无人的情况下，只亮一路低功耗灯，所有灯具均更换为 LED 节能灯，节约用电费用预计 10 万元 / 年。

安吉公司 Club Med 酒店综合节能改造自 2023 年 7 月实施，空气能供热设备 10 月中投入运行，厨房风机实现变频操作，10-12 月用气量同比 2022 年减少 10.0661 万立方米，节约能源费用约 31.4 万元，折算减少碳排放量 111.53 吨，达到预期效果。



# 细处着笔践低碳

## 倡导绿色消费

集团大力倡导绿色消费理念，营造绿色消费环境，推动经济社会绿色发展。中旅旅行所属中旅易程推出航票碳计量功能，扩展航票节能减排相关数据，实现航旅程程“碳计量”；中旅免税打造以绿色环保为主线的综合展台，创建可持续概念店和环境友好型店铺，开展环保主题快闪活动，推出一系列环保主题商品，同时深入实施限塑禁塑行动，所属免税店全年累计向顾客提供绿色环保材质购物袋超 2,578 万个，推动消费者从环保认同到消费实践。



### 案例：打造低碳旅游服务，助力客户低碳出行

中旅旅行于 6 月 25 日至 7 月 2 日承办统一石油化工有限公司泰国千人游项目，此项目是中旅旅行与泰国国家旅游局签署旅游领域合作意向书（LOI）后，以实际行动推动泰国高品质低碳旅行的重要举措。

中旅旅行将“向低碳出发，为地球打卡”理念贯穿项目始终，在活动筹备和执行过程中，从减少物资使用、优化交通路线、使用低碳产品和服务等多方面引导游客以低碳方式出行，为保护地球环境作出贡献。据权威机构 BSI 核算，此次泰国千人低碳行动将减少温室气体排放量 1,228.88 吨二氧化碳（当量）。



### 案例：迈向绿色消费，守护地球家园

中旅免税深入实施限塑禁塑行动，禁止购买和使用列入禁塑目录的塑料袋、塑料餐具，向顾客普及禁塑限塑知识，引导顾客减少使用塑料制品。此外，中旅免税还在消博会等平台打造以绿色环保为主线的综合展台，大力倡导绿色消费理念，在免税综合体创建可持续概念店和环境友好型店铺，开展环保主题快闪活动，并联合品牌供应商推出一系列环保主题商品，促进消费者将环保理念转化为实际行动。

## 开展绿色宣教

集团积极宣传绿色发展、节能低碳理念，开展 2023 年全国节能宣传周和全国低碳日等系列实践活动，8 家二级公司组织所属 83 家重点三级企业发起节能降碳倡议活动；组织员工观看 2023 年“全国低碳日”主题宣传片，开展各类培训教育活动 20 余次。中旅旅行、中旅免税、中旅酒店等二级公司面向公众大力开展环保公益活动，促进“双碳”理念深入人心。



中旅免税与艺术家联合举办图片展，科普濒危物种



中旅酒店以“为地球献出一小时，绿色低碳，中旅酒店在行动”为主题，组织各地酒店积极响应和参与节能环保、节能低碳活动

## 践行绿色办公

集团推动所属企业加强对办公用品等物资的供应管理，坚持“以旧换新、物尽其用”的原则，提高利用效率；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；开展绿色包装行动，建立废旧材料回收系统，对包装、纸箱、纸皮等材料回收利用，提高资源综合利用效率。2023 年度，集团及所属公司共计用水 593.05 万立方米，用电 2.39 亿千瓦时，用纸 786.21 吨。





# 至诚奉献 共筑和谐

中国旅游集团矢志成为服务“国之大者”的表率，始终牢记企业社会责任，紧密围绕经济社会发展大局，将提升民生福祉与推动企业发展深度融合，圆满完成国家重大会议和活动保障任务，致力于以实际行动普惠人民，让人民群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

## 服务盛会显本色

集团发挥主业优势，在国家重大会议和活动保障任务中彰显专业能力。中旅汽车圆满完成全国两会代表委员在京交通服务保障任务；杭州维景国际大酒店、博鳌国宾馆、南宁荔园维景国际大酒店分别为杭州亚运会、博鳌亚洲论坛、东盟峰会提供接待服务，获得组委会和国际友人广泛肯定。

### 案例：圆满完成博鳌亚洲论坛服务保障任务

2023年，博鳌亚洲论坛已走过了22个年头，中旅酒店负责运营管理的博鳌国宾馆作为年会指定接待酒店，以优质服务圆满完成博鳌亚洲论坛2023年年会服务保障工作，为重要领导提供会议保障、住宿和餐饮服务等。

此外，琼海博鳌免税店提前50天建立博鳌亚洲论坛年会保障工作小组，提前进行备货、营销宣传、物流、人员、店面维护及安全、门店现场管理及服务、后台等多方面筹备，以全方位、高质量的服务向世界展示中旅风采，以饱满的热情、优质的服务迎接来宾，圆满完成博鳌亚洲论坛年会服务保障工作。



博鳌国宾馆有序开展各项接待准备工作

### 案例：助燃亚运，逐梦杭州——百年中旅做好服务保障工作

在杭州亚运会举办之际，中国旅游集团牢记“国之大者”，传递“旅游报国、服务大众”的使命，倾情奉献精彩亚运，做好服务保障工作。



成立由中旅旅行副总经理担任总指挥长的指挥部小组，划拨专项经费，制定赛期专班工作方案等，确保后勤保障团队服务质量。



酒店从一杯水的温度、一盘菜的速度等多个维度，研究如何更好满足亚运宾客需求，提供更为“恰到好处”的优质服务，让“微笑服务”更暖人心。



制定亚运会专属促销方案，专享亚运优惠，并设立亚运会绿色结算通道，极大程度缩短结算时间，全面提升运动员购物满意度和体验感。



浙江国旅做好全力保障准备



杭州机场免税店组织员工礼仪培训



扫码阅读：中旅圆满完成亚残运会保障任务，展现专业接待能力





## 促进就业显情怀

集团以实际行动践行社会责任，连续 4 年参加“央视国聘行动”，相关活动获新闻联播及多平台报道，2023 年吸引 109,616 人投递简历；长期坚持吸纳香港本地居民就业，认真组织参加香港中企协“青春试翼”活动，加大香港地区高校优秀毕业生招聘力度，累计在港招聘应届高校毕业生 276 人。截至 2023 年底，集团在港吸纳就业 5,966 人，比考核目标值 5,447 人增长 10%，在促进就业方面发挥示范引领作用。



中旅资产参加海口市退役士兵暨随军家属就业招聘会

## 投身公益显担当

集团用责任汇聚力量、用真情凝结关爱，围绕教育、社区服务等领域，以企业之力筑公益之桥，共筑教育梦想，赋能社区未来，塑造有温度的品牌，展现责任担当和品牌公益形象。

### 案例：山海无阻，点滴善行暖海外

2023 年是中柬建交 65 周年，也是“中柬友好年”，柬中免三店均积极开展公益慈善事业，在“一带一路”沿线履行社会责任。在暹粒，为吴哥坤塔帕花儿童医院捐赠现金；在金边，为柬埔寨儿童艺术福利院组织 26 次慈善活动；在西港，携手省政府，践行海洋环保理念，清洁美化海滩，共建美好家园。



“童心无限”公益画展在柬埔寨中免金边店开幕，中柬两国 100 余位爱心人士参加活动



cdf “定点公益帮扶基地”正式揭牌

### 案例：红色护童行，温暖放学路

福山正达外国语学校是星旅城 1、2、3 期项目对口的学校，每当放学期间，学校门口、路段及周边车辆密集、人员众多，存在较大的安全隐患。

为进一步倡导中旅城市服务“忠诚、为民、服务、担当、阳光”的“五色花”红色物业志愿服务精神，切实保障学生放学期间的安全，2023 年 6 月起，中旅城市服务宁波城市公司党员服务队及星旅城 2 期项目服务人员组成“护学岗”队伍，在学校放学时段提前到岗，对福山正达小学进行护学，“定点、定时、定人、定岗”，为孩子的出行保驾护航。



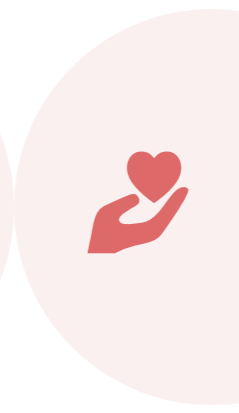
### 案例：旅游兴疆，助力当地文化繁荣

中旅国际贯彻落实《关于开展中央企业产业兴疆行动的通知》要求，支持旅游兴疆战略，参与新疆旅游业发展，推动新疆旅游产业升级和旅游产品创新。

9 月 21 日，“帕米尔之声”新疆喀什第二届国际民族音乐节在塔什库尔干县帕米尔旅游景区举办。音乐节的表演节目和编创均由中旅国际所属天创国际演艺制作交流有限公司、中旅国际文旅融合工作组、锦绣中华、世界之窗联合创作，助力塔什库尔干县文旅融合发展，在音乐节的举办上探索出一个适合边远地区有艺术提升需求的文化润疆新模式。



集团组织员工参加“国庆乐善减塑启 Duck Run”慈善跑活动



威信服务参与关爱队活动，向弱势群体派发爱心饭盒

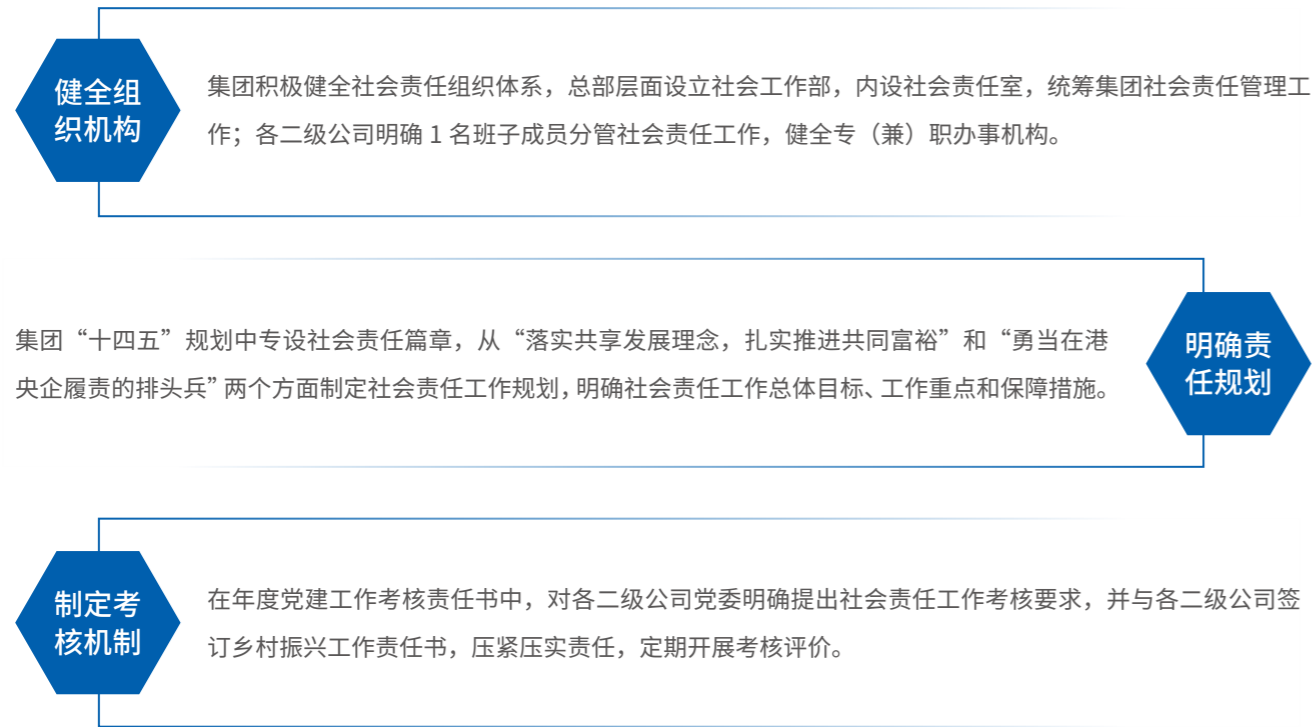


# 责任管理

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”的使命，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二级公司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

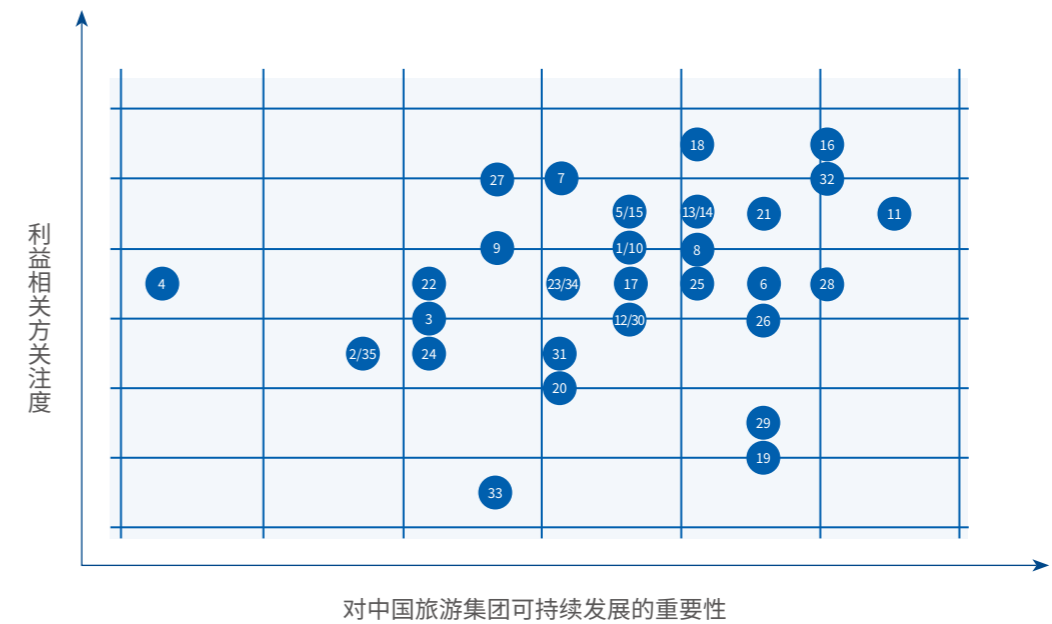
为进一步提升报告针对性与回应性，中国旅游集团根据社会责任议题实质性分析模型，分析比较不同社会责任议题对利益相关方的影响和对公司自身可持续发展的重要性，识别关注度高的实质性议题。

### 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，中国旅游集团更新完善社会责任议题池，形成 35 项实质性议题。

## 第二步：议题分析

针对 35 项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，形成“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”二维矩阵图。





# 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，并推动二级公司发布专项报告，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，通过举办企业开放日等形式，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。



11月16日，中国旅游集团参加第六届北京责任展暨《企业社会责任蓝皮书（2023）》发布会，集团总经理助理陈荣作主题发言

利益相关方	关注	回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合宏观政策导向</li> <li>国有资产保值增值</li> <li>守法合规经营</li> <li>带动相关产业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守国家法规政策</li> <li>提质增效</li> <li>照章纳税</li> <li>创造就业机会</li> </ul>
投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>业绩增长</li> <li>稳健治理</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善现代企业管理体系</li> <li>增强风险管理能力</li> <li>提高企业竞争力</li> <li>提升信息透明度</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>优质产品及服务</li> <li>满足多元需求</li> <li>完善售后服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新文化产品内涵</li> <li>提供多样性、个性化产品及服务</li> <li>提升客户满意度</li> <li>积极回应投诉</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工合法权益</li> <li>民主管理</li> <li>丰富培训学习机会</li> <li>关爱员工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善的薪酬福利体系</li> <li>职工代表大会</li> <li>全面的培训发展计划</li> <li>丰富的员工活动</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公开、公平、公正采购</li> <li>诚信履约</li> <li>互利共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>执行“三公”准则</li> <li>恪守商业道德、合同履约</li> <li>深化战略合作</li> </ul>
伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平竞争</li> <li>促进行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚守行业准则</li> <li>维护健康有序的营商环境</li> <li>参与行业会议、交流</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持社区发展</li> <li>参与公益事业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>组织公益捐赠活动</li> <li>发起志愿者活动</li> <li>社区文明共建</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进节能减排</li> <li>保护景区生态</li> <li>传播绿色文化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新节能技术</li> <li>循环利用资源</li> <li>开展低碳旅游</li> <li>保护景区自然、人文景观</li> </ul>

# 责任荣誉



入选国务院国资委课题“央企责任管理·先锋30指数”



“因地制宜激活力，旅游赋能促振兴”入选《中央企业社会责任蓝皮书（2023）》“乡村振兴篇”优秀案例



荣获 2023 年责任犇牛奖之“责任企业奖”





## 未来展望

**征途漫漫从头越，奋楫扬帆向未来。**2024年是中华人民共和国成立75周年，是实施“十四五”规划的关键之年、攻坚之年。中国旅游集团将以百年里程碑为奋进新起点，勇担旅游强国新使命，积极发挥旅游央企的引领者和主力军作用，推动集团建设世界一流企业走深走实。

我们将坚守央企政治本色，以巩固提升主题教育成果、抓好中央巡视整改为主线，全面系统整体提升党建质量，增强党组织政治功能和组织功能，为集团高质量发展提供根本保证；在开展“诚信经营、优质服务”专项行动的基础上，深入开展“管理服务提升年”专项行动，聚焦对客服务水平的提升与高品质产品的供给，满足消费者对旅游个性化、品质化、沉浸化体验的需求；把数字化转型作为引领性、战略性工程，多措并举加快推进科技创新和科技成果转化，构建创新发展核心竞争力和重要驱动力；将生态保护、绿色低碳等理念融入旅游服务体系中，积极应用节能新技术、新设备，完善降碳节能工作措施，加快推进绿色低碳发展；巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，持之以恒做好“两省五县”定点帮扶工作，让履行社会责任的触角不断延伸、内涵持续丰富。

**历史见证壮阔的行进，时间镌刻坚实的步伐。**站在新的历史坐标上，中国旅游集团将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，与广大中旅人携手共进，砥砺前行，不断满足人民对旅游美好生活的向往，持续开创高质量发展新局面，为加快建设成为世界一流旅游集团而不懈奋斗！



# 附录

## 关键绩效表

关键指标		单位	2021 年	2022 年	2023 年
经济责任	资产总额	亿元	1,873.03	2,145.85	2,041.9
	利润总额	亿元	90.39	52.52	68.3
	营业收入	亿元	814.73	732.17	938.8
	资产负债率	%	69.71	65.37	61.9
	纳税总额	亿元	87.6	104.1	71.1
客户责任	全年累计服务游客数	万人次	4,780	4,798	8,804
	出境游全年旅游接待量	万人次	-	-	33.28
	入境游全年旅游接待量	万人次	-	-	1.93
	投诉解决率	%	99.50	98.57	99.78
	客户满意度	%	92.46	93.16	93.29
	研发投入金额	亿元	-	3.89	3.04
员工责任	全年平均从业人数	人	38,998	39,314	43,593
	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	男性：21,151 女性：22,442
	全职员工占比	%	100	100	100
	按年龄划分的员工总数	人	35 岁以下： 20,278 35-50 岁： 12,259 50 岁以上：5,461	35 岁以下： 22,023 35-50 岁： 12,999 50 岁以上：4,292	35 岁以下： 23,379 35-50 岁： 14,865 50 岁以上：5,349
	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	内地：33,213 境外：10,380
	报告期内吸纳就业人数	人	5,942	8,167	5,684

关键指标		单位	2021 年	2022 年	2023 年
员工责任	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	体检覆盖率	%	100	100	100
	员工培训总时长	学时	453,483	725,394	704,559
	人均培训时长	学时	15.20	18.45	18.11
	按性别划分的人均培训时长	学时	男性：14.76 女性：15.64	男性：18.70 女性：18.21	男性：18.14 女性：18.07
	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	高管：64.20 中层：48.13 基层：17.47
	员工培训人次	人次	430,000	507,361	195,711
	员工参训百分比	%	100	100	100
	按性别划分的员工培训人次	人次	男性：194,716 女性：235,284	男性：258,241 女性：249,120	男性：98,242 女性：97,469
	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	高管：432 中层：3,965 基层：191,314
	员工培训投入	万元	1,263.05	750.91	1,724.59
	员工流失率	%	18.45	13.61	23.69
	按性别划分的员工流失率	%	男性：51 女性：49	男性：48.75 女性：51.25	男性：48.52 女性：51.48
安全责任	安全生产投入	万元	13,338	12,106	11,175.66
	安全培训人次	人次	237,244	179,983	252,961
	安全生产培训总时长	小时	178,907	464,178	47,626



关键指标		单位	2021年	2022年	2023年
安全责任	因工亡故员工数量	人	0	0	1
	因工亡故员工比率	%	0	0	0.00002
	重大安全生产事故	次	0	0	0
环境责任	环保总投资	万元	-	-	2,310.1
	综合能源消耗量	吨标准煤	48,236.24	37,541.83	69,417.74
	直接能源消耗量	吨标准煤	26,179.23	22,156.83	32,545.08
	间接能源消耗量	吨标准煤	22,057.01	15,385	36,872.66
	年度总耗水量	吨	1,951,004	3,027,088.40	5,717,559.02
	温室气体排放量	吨	112,403.53	138,128.13	170,538.57
	直接温室气体排放量	吨	33,995.05	28,137.21	79,953.50
	间接温室气体排放量	吨	78,408.48	109,990.92	90,585.07
	有害废弃物排放总量	吨	6.11	2.92	45.77
	无害废弃物排放总量	吨	6,828.35	24,671.53	9,229.64
社区责任	公益捐赠总额	万元	4,687.53	5,413	5,734.54
	员工志愿者活动时长	小时	19,985	64,191	58,807
	员工志愿者活动人次	人次	1,146	362,600	16,178

## 报告评级

### 《中国旅游集团有限公司 2023 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 2023 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署评级报告。

#### 三、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；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、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“立初心‘百’年征程映辉煌”“行致远‘年’年岁岁谱新篇”“齐奋进‘中’流击水逐浪高”“显担当‘旅’梦续航共前行”等角度系统披露了所在行业核心指标的 91.46%，具有卓越的完整性表现。

##### 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”“重大安全生产事故”等负面数据信息，并简述海口国际免税城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 57 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“中旅免税全球行业排名第一”等进行横向比较，可比性表现卓越。

##### 可读性 (★★★★★)

《报告》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，具有卓越的可读性表现。

##### 创新性 (★★★★★)

《报告》设置“百年中旅正青春，破浪前行续华章”“香江潮涌起新航，携手同心向未来”“激发旅游赋能活力，奋力绘就和美丽乡村”责任专题，聚焦集团成立百年、香港回归 26 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；以利益相关方证言形式呈现企业履责成效，强化了报告的传播力与公信力；积极推动香港中旅、中国中免发布 ESG 报告，延展信息披露范围，创新性表现卓越。

##### 综合评级 (★★★★★+)

经评级小组评价，《中国旅游集团有限公司 2023 社会责任报告》为五星佳级，是一份典范的企业社会责任报告。



#### 四、改进建议

增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性。

黄晓慧  
评级专家委员会副主席

钟宏武 魏香丽  
评级小组组长 评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间：2024 年 6 月 24 日



## 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
	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 2023		A3	/	P7-P12
责任聚焦一：百年中旅正青春，破浪前行续华章		P3, M3.6, S2.17	/	P13-P20
责任聚焦二：香江潮涌起新航，携手同心向未来		M2.1, S4.1	/	P21-P24
责任聚焦三：激发旅游赋能活力，奋力绘就和美乡村		P3, S4.12-4.14	/	P25-P30
立初心 “百” 年征程映辉煌	加强党建 夯实根基	M1.1, M1.3	B7	P33-P36
	服务大局 彰显担当	M3.6, S1.4	/	P37-P42
行致远 “年” 年岁岁谱新篇	创新赋能 升级体验	M2.1, M2.4, M2.7	B6.3	P45-P47
	优质服务 缔造舒心	M2.1-2.2, M2.9-2.10, M2.13-2.15, M2.18	B6, B6.2, B6.4, B6.5	P48-P50
齐奋进 “中” 流击水逐浪高	规范治理 稳健发展	M1.1, M1.4-1.5, S1.1-1.2, S1.4	/	P53-P57
	广聚英才 智创未来	S2.2-2.8, S2.10-2.12, S2.14-2.18, S3.1-S3.4	B1, B2, B2.3, B3, B4	P58-P64
	开放合作 同享机遇	M3.4, M3.6, M3.8, M3.10-3.11	B5, B5.2, B5.3	P65-P70
显担当 “旅” 梦续航共前行	低碳运营 守护生态	E1.1, E1.3, E1.5, E1.7, E1.9, E2.2-2.5, E2.7-2.9, E2.22, E2.24, E3.1, E3.3, E3.6	A1, A1.6, A2, A3, A3.1	P73-P78
	至诚奉献 共筑和谐	S4.6, S4.10-4.11	B8, B8.1, B8.2	P79-P82
责任管理	责任治理	G1.2, G2.3, G3.1, G4.1, G5.1	/	P83
	议题识别	G2.1	/	P83
	利益相关方沟通	G6.1-6.2	/	P85
	责任荣誉	A3	/	P86
未来展望		A1	/	P87-P88
附录	关键绩效表	A2	/	P89-P91
	报告评级	A4	/	P92
	指标索引	A5	/	P93
	读者反馈	A6	/	P94

## 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 14 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：00852-28533943



邮箱：sqshzr@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 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！







**中国旅游集团有限公司**

**地址:** 香港干诺道中78-83号中旅集团大厦

**电话:** 00852-28533943

**传真:** 00852-28061798

**网址:** [www.ctg.cn](http://www.ctg.cn)