

# 中青旅控股股份有限公司

## 2019 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

### 关于本报告

本报告是中青旅控股股份有限公司（以下简称“中青旅”）的第十一份企业社会责任报告。在此之前，公司于2009年至2018年发布过十次社会责任报告。

### 报告时间范围

本报告涉及时间跨度为2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容超出此范围。

### 报告组织范围说明

列入本报告范围的企业包括中青旅及其全资子公司、控股子公司和参股公司。

### 报告数据说明

本报告引用的财务数据与年报保持一致，如有差异，以年报为准。其他数据来自公司内部统计。

### 2019年度公司每股社会责任贡献值：3.78元

根据上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》的相关要求，并考虑到行业特性，中青旅披露的每股社会贡献值计算方式如下： $\text{每股社会贡献值} = \text{每股收益} + (\text{纳税额} + \text{职工费用} + \text{利息支出} + \text{公益投入总额}) / \text{期末总股本}$ 。

2019年，是中青旅战略优化的开局之年，也是全体中青旅人努力奋进、砥砺前行、攻坚克难的攻坚之年。中青旅在稳扎稳打、稳中求进的基础上，强调跨越与整合，紧扣国家战略、推进产融合作、聚焦价值创造，以文旅综合体为特色，强执行力实施以“4+3”业务为基础的“两体两翼、多元生态布局”体系，以业务运营组合优化、资产资本融合发展为助推，打造拥有卓越创新名品与文旅资源的能力、拥有可复制的核心竞争力，做“品质生活的系统提供者”，为建设全球领先的旅

游综合服务商，开了好头、起了好步。

2019年，是新中国70周年华诞，中青旅人与中华儿女一道，亲历和见证了历史进程中的重大活动和事件，更加感受到企业的发展、进步，与国家的发展紧密联系、一刻也不可分割。中青旅是伴随着国家改革开放诞生、成长壮大的企业，自创立以来，始终将履行社会责任、传播品牌善意作为企业可持续发展及提升核心竞争力的重要举措，使其与公司发展战略、经营管理理念和企业文化相融合，努力实现股东、消费者、员工利益相统一。

## 一、责任专题

### 1.1 用车轮丈量荣光，以国家品质服务国家盛典

2019年，是新中国成立70周年，最令中华儿女热血沸腾、念念不忘的，也当属新中国成立70周年系列庆典活动。习近平总书记对这次国之大典给予“气势恢弘、大度雍容、纲维有序、礼乐交融”的高度评价，这其中也有中青旅人的一份努力和贡献。

作为中央机关和北京市交通服务定点采购单位，在中央相关部门的充分信任下，国庆庆典期间，中青旅旗下旅游服务分公司负责接送分散在市区内三个驻地的两院院士、十九大代表、归国杰出人才代表等重要观礼嘉宾到天安门广场观礼台，参加国庆阅兵庆典和晚间的群众联欢活动。

由于服务对象特殊，交通保障要求，时间紧、任务重，接到任务后，中青旅高度重视，第一时间启动重大活动预案，由公司党委书记、董事长康国明，党委副书记、副董事长、总裁邱文鹤，党委委员、副总裁林军等组成国庆服务保障领导小组，以高度的政治责任感和满腔热忱，超前谋划、周密部署，第一时间组织精兵强将，配备政治过硬、业务精湛的公司骨干担任驾驶员，安排全新购置、车型整齐的大巴车。

为了完成这光荣而神圣的使命，中青旅交通服务团队经历了三个多月的动员集结、检验、集训、演练和最后驻扎。用国家品质，服务国家重大任务，确保了国家重大活动中交通出行安全舒适、平稳顺畅、万无一失，受到上级机关及嘉宾的一致认可，为新中国70华诞送上全体中青旅人最真挚、最热情的赞歌。

### 1.2 全力服务世园会，助力国家重大活动

2019 中国北京世界园艺博览会（以下简称 2019 北京世园会）是国际展览局（BIE）和国际园艺生产者协会（AIPH）批准的国际盛会，由中国政府主办、北京市承办，于 2019 年 4 月 28 日至 10 月 7 日在北京市延庆区雄伟的长城脚下、美丽的妫水河畔花样绽放。

2019 年是新中国成立 70 周年，2019 北京世园会也是我国主场外交活动的重要组成部分，贯彻习近平生态文明思想、践行“绿水青山就是金山银山”理念、建设美丽中国的重大行动。中青旅作为北京世园会首批也是旅游服务领域的唯一全球合作伙伴，在为期 162 天的 2019 年中国北京世界园艺博览会中，全力以赴、集结旗下博览会运营、遨游网、整合营销、出入境商旅、公关传播、体育营销等业务板块，全方位调动资源协助北京世园局运营好北京世园会，也在书写着属于中青旅人的“生态文明故事”。

精耕细作，日夜兼程，北京世园会开园期间接待各类入园参观人数达 934 万人次，单日最高接待量达 12 万人次，共举办 3284 场中西交融、精彩纷呈的文化活动，吸引观众 310 多万人次，吸引国际友人 20 万余人次，是有史以来国际参展方数量最多的级别最高的 A1 类世界园艺博览会，共有 110 个国家和国际组织参展，以及国内外知名企业、协会等 120 多个非官方参展者参展，北京世园会积极倡导了生态优先、以人为本的生态理念，荟萃了世界园艺精华，不同的设计理念、先进技术、园艺精品集聚百园之园。国际展览局高度评价北京世园会是历史上最成功的世园会之一。

4 月 1 日，2019 北京世园会运营服务团队入园仪式成功举办。中青旅北京世园会运营服务团队 3000 人正式驻扎园区，承担了包括北京世园会场馆及演艺中心运营、游客接待服务整体运营、票务服务-宣传品制作、票务现场运行、礼宾接待执行、参展服务、志愿者服务、生活体验馆活动、国际竞赛组织实施、票务销售代理等 10 大板块工作内容。

4 月 26 日，经公司党委研究决定成立中青博联世园会项目临时党支部。中青旅团队与延庆镇人民成功协作，站在建党 98 周年的新起点全力以赴做好世园会保障工作，中青旅与李四官庄、谷家营党支部带领广大党员干部凝心聚力，特设党员先锋岗，以抓铁有痕、踏石留印的干劲服务世园，以最优的服务回馈党恩、牢记党情。

4月28日开园日当天，中青旅旗下遨游网作为北京世园会线上票务签约服务商，即组织近5000位来自五湖四海的客人，统一搭乘中青旅“美丽世园号”大巴车，奔赴世园，成为首批开园尝鲜体验者。截至北京世园会闭幕，中青旅包括遨游网线上渠道、微信小程序售票、线下跟团游等各渠道累计售出北京世园会门票突破120万张。平均每一百位参观北京世园会的游客中，有近13位游客是通过中青旅相关渠道购票进入园区的。

世园会期间，中青旅旗下整合营销公司中青博联公务版块的服务频繁亮相世园。全方位深度参与城市日等7大主题活动，先后为“北京日”、“山东日”、“台湾日”、“广东日”、“四川日”、“南非文化遗产日”以及2019世界花卉大会等多场主题活动提供了全流程服务，得到游客和北京世园局、各省市等领导的一致好评。

世园会开幕即迎来五一小长假客流高峰，中青旅运营服务团队积极备战，全力保障各项工作顺利进行；运营进入平稳期后，开展主题服务月活动，六月精细服务月，七月主动服务月，八月快乐与赞美服务月以及九月至十一期间的创意服务月，一切从游客的需求出发，切实传达热心耐心贴心的“三心”服务理念，牢记“为世园会服务”的初心和使命，为世园带来不一样的精彩纷呈。

北京世园局的各级领导也对中青旅北京世园会运营服务团队会期的付出给予高度评价和真挚感谢，北京世界园艺博览会事务协调局称赞中青旅团队作为本届世园会的重要服务保障单位，不辞辛苦，倾力奉献，为本届世园会注入了新活力，激发了新动能，对北京世园会的亮丽呈现起到了重要作用，也使北京世园会得到了国际组织和广大游客的一致好评，彰显了中青旅的社会责任感。

### **1.3 不负重托，再度护航“一带一路”高峰论坛**

2019年4月26日，第二届“一带一路”国际合作高峰论坛开幕式在北京举行，共有来自150多个国家和90多个国际组织，近5000位外宾参加开幕式、领导人圆桌峰会、高级别会议、12场分论坛，企业家大会等不同活动，为推动共建丝绸之路经济带走深走实、构建人类命运共同体而集思广益、共商发展。

中青旅旗下整合营销公司中青博联继2017年后再次深度参与盛会，以更加专业、精细、高品质的服务，参与了大会前期筹备工作，以及分论坛的总体协调、档案制定、文件起草、嘉宾邀请、礼宾接待、注册制证、后勤保证、转场衔接等

各方面的会议管理工作，并为开幕式、高级别会议、晚宴等活动提供了相应服务。为本届“一带一路”高峰论坛的顺利举办交出满意答卷，在见证伟大历史时刻的同时更奉献了圆满而精彩的服务，获得了主办方的高度认可。

#### **1.4 卓越服务，助力亚洲文明对话大会**

5月15日，多国政要、各界嘉宾齐聚北京，共同见证亚洲文明对话大会的开幕。国家主席习近平出席大会开幕式，发表了题为《深化文明交流互鉴 共建亚洲命运共同体》主旨演讲，随后出席大会相关活动。

中青旅受国家相关部门信任和委托，再次深度参与国家高级别主场外交活动，为主办方提供了嘉宾邀请、线上系统运用等会议管理服务，同时还为6个平行论坛、亚洲电影节及文化演出巡游等活动提供专业服务，实力保障各项活动精彩上演。

中青旅作为行业领军企业，不仅为世界各方来宾创造了难忘的参会体验，更为中国展示文化成果、搭建交流平台贡献了力量，以实际行动响应国家建设人类命运共同体号召。

#### **1.5 实力护航第七届世界军人运动会**

2019年10月18日，万众期待的第七届世界军人运动会开幕，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平出席开幕式并宣布运动会开幕。这是中国今年承办的最重要的国际体育赛事之一，也是历史上规模最大、参赛人员最多、影响最广的一次军运会。100多个国家、近万名运动员齐聚武汉，共同展示世界各地军人的飒爽英姿。

作为本届军运会的运营服务商，中青旅项目团队在筹备期及赛期内全力以赴，奋力拼搏，中青博联旗下中青旅博联体育公司作为项目团队核心力量，提前数月派出全部精英进驻现场，在武汉市、经开区及军运会执委会等赛事主办方的领导下，以最完美的状态、最大的责任心、最专业的运营能力与服务水平圆满完成了包括场馆保障运行、规划咨询、竞赛运行、志愿者组织管理、接待管理在内的五大类十个板块的重要服务工作，为本届军运会做出了贡献，更以专业服务为新中国成立70周年增光添彩！

#### **1.6 旅游精准扶贫：不忘初心担使命，助力脱贫攻坚**

旅游是贫困地区经济发展的助推器、社会治理的润滑剂、百姓致富的好生计，

是全面建成小康社会和打赢脱贫攻坚战的重要途径。中青旅高度重视旅游扶贫工作，将旅游作为扶贫富民的重要方式。通过加强乡村规划引领和顶层设计，对中西部乡村旅游项目予以倾斜帮扶；重视通过旅游景区项目的投资和打造，注重吸纳本地居民通过旅游项目实现就业；注重发掘本地文化特色，打造乡村旅游品牌，带动本区域经济发展；重视教育扶贫，将扶贫扶志、脱贫攻坚、社会责任、研学旅行业务有机结合。中青旅愿意继续努力，为打赢脱贫攻坚这场硬仗，贡献中青旅的力量。

### **1.6.1 践行旅游扶贫 中青旅联盟赴贵州施秉县参加旅游推介与考察**

2019年9月16日至19日，受中国投资有限责任公司委托，中青旅联盟组织联盟成员赴贵州省施秉县对参加当地政府举办的推介会，并对当地旅游资源进行实地考察。

在9月16日的施秉旅游推介会上，中青旅与施秉县杉木河旅游开发有限公司签署了业务合作框架协议。双方将从业务合作及后续可实际操作的角度务实求真，精诚合作，助力施秉县脱贫攻坚与乡村振兴战略。

推介会结束后，参会嘉宾应邀参加施秉县人民政府召开的座谈会，中青旅联盟的代表纷纷发言，针对施秉县旅游发展的现状，对包机、包专列等业务合作方案进行探讨，并对施秉县的接待能力提升、景区打造、旅游产品设计方向等问题提出了专业化的建议。

9月18日至19日，考察团成员应邀前往舞阳河景区、杉木河漂流，施秉县城及施秉云台山景区进行实地考察。施秉县旅游资源丰富，舞阳河、杉木河漂流等资源优势较为明显。其所属黔东南地区为少数民族聚居区，分布有苗族、侗族等十余种少数民族，并具有一定的民族文化底蕴。中青旅联盟将从旅游扶贫、智力扶贫的角度出发，与施秉县人民政府保持沟通，积极探索合作模式，谋远共赢。

### **1.6.2 助力脱贫攻坚 中青旅山水酒店投资1500万元改造升级湖南新化宾馆**

2019年9月17日，由中青旅旗下山水酒店集团斥资升级改造的原新化宾馆酒店项目正式开工。此项目落地新化，标志着中青旅扶贫工作迈出新步伐，为新化县脱贫摘帽、实现乡村振兴注入了新动力。

改造升级后的新化山水酒店拟于2020年正式开业运营。开业后，将有效改善新化县的旅游基础条件，使旧物业焕发新气象、创造新价值，为当地旅游事业

的发展注入新的活力。新化是梅山文化的核心区域，具有悠久的历史和文化旅游资源。下一步，中青旅及山水酒店将充分发挥自身专业优势，用先进的经营管理理念，带动当地文旅市场资源开发，打造文旅扶贫标杆项目。

### **1.6.3 千车万人穿越新疆大海道**

千车万人·穿越大沙漠项目是中青旅联合新疆维吾尔自治区文化和旅游厅匠心打造的特种旅游经典项目。2019年，恰逢新中国成立70周年，也是活动开展第十年，特别设定丝绸之路的必经之地“穿越大海道”为主题，以自驾越野的极速快感，致敬新中国成立70周年！

车队一行以“沙漠驼铃”精神为指引，以“一带一路”沿途为规划路线，从乌鲁木齐启程，经过鄯善、沙山、大海道，终达哈密，一路上让参与者感受到祖国巨大的发展变迁。

### **1.6.4 中青旅助力2019第二届中国新县半程马拉松相亲&公益半程顺利完赛**

2019年5月19日，由中国民族证券有限责任公司、中青旅控股股份有限公司和新县人民政府联手打造的“追梦新县·为爱奔跑”2019第二届中国新县半程马拉松比赛开幕，来自国内外6000余名运动员与健身运动爱好者汇聚新县广场。结合今年“文旅融合、美好生活”的中国旅游日主题，赛事优化了赛道线路设置，突出新县城市之美，生态之美，人文之美，在规划完善的沿河步道与美丽的风景区和古村落之间，一呼一吸，负氧奔跑，享受健康。

本次马拉松比赛分为21.0975公里半程马拉松组、5.20公里迷你跑、婚纱跑、亲子组、国际友人组、“追梦新县”红色组等六个参赛组，选手们从新县广场出发，沿着花团锦簇的潢河路直趋香山路，绕转旺城路折回，穿过繁华的叶林大道，途经电影院、图书馆最终回到新县广场。选手们在奔跑中拥抱青山绿水，感受老区70年岁月的变迁，与健康新县来一场心灵之约。

赛事活动中，“扬帆计划”捐赠课外书、旅游商品展销、民俗文体节目、相亲牵手等系列活动同步开展，让参赛选手们在比赛的同时也体会到“旅游+体育+文化”为新县乡村振兴带来的新变化。

此次，以“追梦新县·为爱奔跑”为主题的“2019第二届中国新县相亲&公益半程马拉松”的成功举办，是新县深化“旅游+体育+文化”的成果展现，也将成为新县发展全域旅游助推乡村振兴的一大助力，相信新县必将在共奔小康的道

路上成为闪亮“新星”。

### 1.6.5 播撒希望的种子：中青旅“小水滴”公益研学的初心与梦想

教育无疑是全社会最关心的事情。教育不仅是摆脱贫困的关键途径，也是社会和谐稳定的重要基础。随着研学旅行的热潮，教育部门对研学旅行政策的开放，很多城市中的孩子已经享受到了研学旅行带来的乐趣与价值，而贫困山区的孩子们因有限的条件，从未参与过研学旅行，为此，中青旅发起了“小水滴公益研学计划”，弥补贫困地区教育的缺失。

中青旅“小水滴”公益研学教育扶贫工程致力于构建“三位一体”的教育扶贫新模式，即：扶贫办/企业出资提供“小水滴”研学计划经费，中青旅专属定制研学服务，对口贫困县师生免费参与活动，共同打造三方受益的教育扶贫新模式。

中青旅精心策划并组织实施“小水滴公益研学旅行”项目，初心是紧扣党中央、国务院脱贫攻坚重大战略，实现了将企业党建、扶贫工作与教育事业紧密结合，是教育扶贫、真正脱贫、不再返贫的重要形式，充分体现中央企业等主办机构的政治担当、社会责任和良好的企业文化。中青旅希望通过量身打造的研学活动，为孩子们打开一扇开阔视野、增长见识的窗，在孩子心灵深处播下一颗实现远大抱负的种子，实现孩子们改变自己、创造家乡美好生活的梦。

目前，中青旅已经帮助了数批次贫困偏远地区的中小學生及留守儿童来京参与研学旅行，已经将研学旅行的种子撒向了贫困偏远地区，给予贫困地区孩子们一次十分难忘的研学实践机会。

1月，中青旅举办“民族团结”西藏少先队员赴京研学活动，来自西藏七个地区的汉族、藏族、土家族、门巴族、夏尔巴族师生参加活动。

8月，中国人寿携手中青旅，针对对口帮扶湖北省郧西县青少年开展郧西少年北京研学之旅。

8月，由中青旅研学承办的“2019年新疆青少年融情夏令营”活动在京举办，邀请来自新疆伊犁、哈密、吐鲁番的三地师生在京度过了一段难忘的时光。

9月，由中国投资有限责任公司主办、中青旅承办小水滴系列公益研学之金色阳光活动，邀请了中投公司定点帮扶的青海省循化县、贵州省施秉县、甘肃省会宁县和静宁县的三省四县近50名学生及老师们来京，展开了为期六晚七天的



工艺研学夏令营活动。

目前，中青旅正持续跟进对接政府及大型企业集团，实现项目的持续复制，实现社会责任项目的市场化运作。

## 二、利益相关方及其需求回应

为消费者：公司致力于以优质的旅游产品和服务，为之带来高品质的快乐享受。

为股东：公司致力于为股东持续创造最大的价值，使股东感受到利益持续增长的快乐。

为伙伴：公司致力于建立共赢的协作关系，努力提升合作双方的价值和利益。

为员工：公司致力于创造愉快和谐的工作氛围，并让每位员工都有平等的学习和成长机会，使每位员工能健康生活，快乐工作。

### 2.1 为消费者——做品质旅游的提供者

2019年，我国旅游市场发生了巨大变化，法律环境的变化、互联网化的飞速发展、社会网络化媒体的普及应用、消费模式的升级等等，给旅行社行业带来前所未有的发展机遇和商业机会。作为国内领先的文旅企业，中青旅在为广大游客创造美好旅游体验的道路上，始终用心陪伴，坚持以用户为核心，以满意度为导向，不断深化布局旅游市场，持续升级旅游产品，强化旅游服务水平、也更重视规范化管理，用汗水与智慧、为中青旅旅游业务发展灌注更强动力。

#### 2.1.1 建立企业标准，助力行业发展

2019年，中青旅控股股份有限公司受文化和旅游部委托编制起草的《包价旅游产品说明书编制规范》和《旅行社旅游产品质量优化要求》两项旅游行业标准正式发布。此两项行业标准于2019年8月1日起正式实施。

这两项行业标准的出台，有助于推动旅行社服务质量的提升、产品质量的改进，也更加有助于旅游者合理评估和选择旅游产品。有利于促进旅游市场秩序的进一步好转。

#### 2.1.2 移动互联时代，构建版权保护先行长效发展机制

中青旅高度重视知识产权工作，在图片、字体等多领域版权领域搭建专业合作机制和内部培训管理机制，同时结合自身优势积极发挥行业引领作用。

2019 年，中青旅作为中国旅行社协会会长单位，积极发挥协会作用，与视觉中国共同搭建旅游行业视觉内容平台项目战略合作，率先在旅游行业起重要楷模示范；结合中青旅内部发展需求，签约国内多家图片、字体等版权供应商，保障品牌、产品等业务在形象推广和产品发布等源头解决版权合法性。

与此同时，中青旅还定期安排全员邮件版权案例培训学习，组织专业权威人士线下学习分享会议。加强提高员工的版权学习培训。

### **2.1.3 重视保护客户信息安全，强化提升信息技术安全管理**

2018 年 9 月中青旅中标世园会票务供应商。中青旅领导特别关注世园会票务系统的安全，多次要求技术部门同业务单元严格落实信息系统安全机制，提升信息安全理念，强化信息技术安全管理和保障。

2019 年 1 月，中青旅世园会票务系统成功上线。针对世园会票务系统的信息安全工作，中青旅成立中青旅北京世园会票务网络安全应急响应中心，建立技术与业务联动机制，确保线上问题实时响应。通过遨游网站、遨游 APP、票务小程序等系统进行自查和加固，安排相关安全人员进行实时监控。

2019 年 4 月，中青旅配合公安机关网络安全保卫部门进行世园会票务系统信息安全攻防演练，演练期间共防护 58 次攻击事件，线上网络安全漏洞严重零事件。

此外，中青旅通过采购网络安全专业设备防范网络黑客的攻击，在世园会运营期间制订了世园会票务项目整体安全保障计划，技术与业务同力合作，实现了世园会票务系统零故障。

### **2.1.4 中青旅中标中国驻埃塞俄比亚签证申请中心项目，签证业务实现海外布局新突破**

2019 年，中青旅中标中国驻埃塞俄比亚使馆签证申请中心项目。该项目的中标，意味着国内领先的中青旅签证业务正式走向海外，迈上从服务中国公民到服务海外游客的新台阶，也标志着中青旅在践行“一带一路”倡议、国际化业务拓展等方面取得新突破。

签证是开展旅游服务的基础和前置条件，在“传播文明、交流文化、增进友谊”的人文交流互动中扮演着重要的作用。按照项目进度，明年 2 月底，中青旅将为埃塞俄比亚来华游客正式提供签证服务，这也将是中青旅继北非包机、中俄

蒙列车、斐济包机等重大项目后，再次以旅游为驱动力，践行“一带一路”倡议、促进中非友谊、履行中字头旅游央企的责任担当。

中青旅将以本次中标中国驻埃塞俄比亚使馆签证申请中心项目为契机，积极参与我国海外签证中心的建设、服务，致力于为海内外游客提供专业化、便利化的签证服务，持续提升服务质量和水平，实现签证服务国内、海外双轮驱动，为服务“大国外交”和世界范围内的人文交流，做出中青旅应有的贡献。

### **2.1.5 调整产品结构，多维度完善产品品质，走专业化道路**

随着中国游客消费水平的不断提升，促使旅游产品日益走向个性化、深度化和细分化，中青旅进一步发挥品牌、资源和技术优势，在产品更新、主题升级、旅游服务等领域持续深耕，将更多优质资源转化成提升旅游消费者幸福感、满足感的旅游产品，为人民的美好生活添砖加瓦。

2019年11月，中青旅通过深入极地市场、在当地开展全方位调研、综合多方优势资源，经过详细评估判断，开展2020南极包船项目。这是中青旅首次开展的南极包船项目，不仅是中青旅旅游产品及服务的综合展示，也是中青旅遨游进军极地旅游市场的里程碑式举措。

2019年11月，中青旅第三次开启春节北非包机项目，也是第一次在突尼斯驻华使馆举办此次活动。此举，不仅彰显了突尼斯驻华使馆对中青旅旅游事业的支持，更为促进中突两国的人文交流做出重要贡献。中青旅通过多年对北非旅游市场的精准把脉，其旅游产品在市场上已形成独特的产品体系、良好的市场口碑、和丰富的品牌内涵，并在北非旅游市场上树立中青旅优质合作的典范。

2019年，随着消费结构的升级，中青旅遨游网通过整合线上线下多维度数据，从消费者的出行时间、年龄结构、人群类别、出行方式、出游境内外热门目的地等六大维度进行分析，发布了《2019年春节旅游报告》、《90后小假期旅游消费习惯报告》、《中青旅遨游网2019国庆出游报告》，《2019高端旅游消费关键词和发展趋势》报告、清明节前还联合中国天气网大数据平台联合发布清明小长假出游提示等相关报告。通过分析，中青旅的产品规划师打造了更多丰富、有内涵的主题线路行程和服务内容，满足不同消费者的个性化需求。

### **2.1.6 借鉴智慧、品鉴品质，与同行找差距**

2019年，中青旅“打开窗户，让风沙吹进来”，从行业里，从对标对象上、

从竞争对手中“借鉴智慧，品鉴品质”。

8月9日，中青旅遨游国际召开“凝智慧 寻突破 谋发展”专题分享会，邀请了12位有同行业工作经历的、来自代表旅游行业先进生产力企业的员工代表，分别从产品理念、操作流程、协作配合、客户服务、渠道拓展等五大维度来“讲真话、讲实话、讲有建设性的话”。通过自觉对标调研、找到痛点，发现不足和差距；对分享会披露的现象、反馈的问题、提出的意见，引起高度重视；学会品鉴品质，品鉴竞争对手，品鉴行业优势；学会借鉴智慧，进一步推进、落实遨游国际的发展整改工作。

通过分享会还要“打开门，让自己练起来”，做到为我所用、形成特色；为我利用，直面竞争；设定目标，攻坚克难；要真正“打开智慧窗、闭上抱怨嘴、明确前进路、迈开实干腿”。

#### **2.1.7 切实强化应急预案，时刻保障游客生命财产安全**

旅游在提高生活质量、增加幸福指数的同时，也存在各种可预见的和不可预见的风险，给人们造成影响。中青旅在应急预案处理上多年来受到公司领导高度重视，不断强化应急预案管理，同时中青旅也拥有快速、专业的应急预案管理团队，时刻保障游客生命财产安全。

2019年4月21日，在斯里兰卡爆炸案发生时，中青旅第一时间启动应急预案，通过各种方式，排查确认游客安全情况，做好在当地客人的情绪安抚和必要的物品供应，同时启动安全承诺，为游客提供多种可选的人性化解决方案。

2019年10月6日，中青旅组织的70位赴突尼斯旅游的中国籍游客，在转机返回北京途中，由于航班突然取消，整团70位游客面临因不能及时乘机回国而出现滞留的风险。从获悉该消息起，中青旅就马上启动应急预案，积极寻找一切解决办法，让客人尽快回国。就在举步维艰的时刻，中青旅积极与中国驻阿尔及利亚大使馆取得联络，迅速组成联合工作组，努力进行沟通、协调航空公司运力。最终，经过使馆的全力协调，阿尔及利亚航空公司最终同意调配运力，确保中青旅70位客人按时返回祖国。在此期间，中国驻阿尔及利亚大使馆钱进参赞以及丛浩杰先生还亲自来机场为队伍送行，并送上了真挚的祝福。

#### **2.1.8 展现服务主场外交活动实力，保障各项活动精彩进行**

2019年正值新中国成立70周年，中青旅积极发挥央企责任与担当，在一系

列国家主场外交活动中发挥着重要作用。

5月6日，由国家互联网信息办公室、国家发展和改革委员会、工业和信息化部、福建省人民政府共同主办的第二届数字中国建设峰会在福建福州隆重举行。继2018首届数字中国建设峰会后，中青旅业态整合、区域整合持续发力，再度护航本届大会，旗下中青博联及部分区域公司深度协同配合，上演“一站式”整合营销服务。

5月16日，第三届世界智能大会在天津梅江会展中心盛大开幕。作为连续三届服务世界智能大会的管理服务商，中青旅旗下中青博联凭借强大的整合服务能力、先进的大型活动管理理念、专业的项目执行团队再次获得本届大会主办方的青睐，为大会提供会议管理、展览及活动策划与执行等多项服务。

7月22日，中国国家举重队市场开发及传播推广独家合作伙伴发布会在京举行。中青旅旗下中青旅联科正式成为国家举重队独家市场开发及传播推广的合作伙伴，全面负责国家举重队团队及运动员的形象打造、品牌代言、商业开发、宣传推广等工作。

7月29日，2019中国网络媒体论坛在天津盛大开幕。本届论坛由中央网信办指导，中国记协、中国网络社会组织联合会、天津市委网信委等共同主办，人民日报社新媒体中心、天津市委网信办、滨海新区区委区政府、河西区委区政府承办，吸引了来自全国258家网络媒体、800名嘉宾出席。

中青旅旗下中青博联凭借着高质量的整合营销服务及丰富经验，成功当选本次大会服务商。在不到一个月的时间内全力以赴、通力合作，出色完成了包括会议管理、活动管理、接待服务在内的各项工作，向主办方交出了完美答卷。

8月20日，中青旅山水酒店集团作为第二届全国青年运动会唯一住宿服务运营商，从1月15日第一批人员到岗到8月20日闭村，历时8个月，再一次以全程“0”投诉的服务佳绩圆满完成了住宿服务的各项工作。

9月16-22日，2019年国家网络安全宣传周在天津举行，中青博联安全、有序、精彩、高效的“一站式”整合营销服务再度奏响津门，为2000余名嘉宾带来了难忘参会体验。

10月19日，首届跨国公司领导人青岛峰会在山东青岛召开，国家主席习近平致贺信。本次峰会，中青旅旗下中青博联提供了包括嘉宾接待、活动管理、资

源统筹、人员管理、会场搭建以及会场内流程管理、全套智能会务管理系统等服务。

10月20-21日,中青旅联科第二次为北京香山论坛提供整体运营管理服务。中青旅联科工作人员同时与多个责任部门对接,从方案的撰写、各类资源的统筹到现场执行,都付出了极大的心力,在去年成功经验的基础上提供更加高质高效的服务,处处体现“联科品质”。

11月3日,2019北京马拉松于北京天安门广场盛大开启。3万名跑者,在中青旅大巴的“一路护送”下,沿长安街一路向西,最终抵达终点国家体育馆。中青旅旅服分公司作为服务了近10届“北马”的赛事合作伙伴,倾力保障2019北京马拉松运输保障工作,其中包括接送赛事媒体工作人员、啦啦队礼仪、观礼嘉宾、赛事志愿者、赛事运动员酒店往返、运动员收容等众多任务。

来自中青旅旅服分公司的全体中青旅人,发扬了中青旅“用心陪着你”的服务理念,用最热情、最专业的服务,将每一位乘客从寒冷的秋风中载至激情飞扬的赛场,得到来自社会各界的广泛好评。

11月5日-10日,第二届中国国际进口博览会在上海国家会展中心举行,中青旅旗下整合营销公司中青博联再次集结上海,全面激活当地优质资源,科学筹备接待方案,全力配合大会主办方以最高规格的服务与最大热忱,为本次参会众多高级别外宾及其他重要来宾提供了高水准的接待保障管理服务。

11月20日至23日,首届世界5G大会在北京亦庄召开。作为首届世界5G大会全案服务商,中青旅旗下中青博联为主办方提供了全方位多维度的“一站式”整合营销服务,全力护航大会打造5G产业优质平台。

## **2.2 为股东——缔造持续增长的市场价值**

2019年,中青旅坚持控股型多平台发展架构,深入优化旅游服务平台,同时,各版块业务稳定发展,营收稳健增长,业绩增长良好。

2019年,中青旅遨游网基本完成法人化,法人化下的遨游网展开独立考核,进一步增强品牌影响力,有助于其持续减亏和业务优化,也有助于其控股多平台业务发展。

2019年,中青旅发挥一站式整合营销服务业务优势,参与多场国家级主场外交活动,开启业态新篇章。

2019年，乌镇景区和古北水镇，深耕现有资源，建设多元化文化生态系统，持续打造“文化+会展”小镇，构建核心经营模式和品牌优势，发展态势保持稳健。

2019年，中青旅旗下中青旅山水酒店，积极强化品牌建设，开拓业务资源，并全面护航第二届全国青年运动会住宿服务，树立良好市场形象。同时，聚焦智慧酒店研发与升级，山水APP完成基础平台搭建工作、自主研发的“智游住”小程序正式上线运营。凭借强大的综合实力及良好的经济收益，中青旅山水酒店在深圳市561家新三板挂牌企业中，荣登“深圳新三板企业营业收入、净利润双50强”榜单。

### **2.3 为伙伴——开创长期合作的共赢机遇**

2019年，中青旅充分发挥在旅游组织、整合营销、景区投资开发、博览会运营以及目的地营销等方面的丰富资源优势，本着友好合作、合作共赢的原则，与多地多部门签署战略合作协议，建立长期、稳定、紧密的战略合作关系。

### **2.4 为员工——打造没有天花板的事业舞台**

2019年，中青旅大力倡导既简单健康、又朝气蓬勃的工作氛围和组织环境，为发展提供人才队伍保障。倡导充分发挥员工的聪明才智，不断彰显中青旅上下的创意活力，增强员工的获得感、满足感和幸福感，努力同心，为实现中青旅的永续发展而努力。

#### **2.4.1 关注青年员工实际问题，注重员工成长**

2019年，中青旅对年轻员工的成长很是关注。定期结合公司业务及青年员工感兴趣的问题，组织趣味知识竞赛活动；关注单身青年情感状态，积极与集团及各企业联系，定期组织单身俱乐部活动。

#### **2.4.2 线上线下开展读书会**

2019年，公司人力资源部与团委联合组织线上线下创新读书会，帮助员工增长知识、拓展视野、锻炼思维逻辑能力，营造公司内爱读好学的良好氛围。读书活动吸引了公司内部更多青年员工的加入，使公司读书会会员的队伍更加壮大。

除线下创新读书会之外，公司还搭建了“读书俱乐部”等线上交流平台，通过“以书会友”增进员工交流，营造学习氛围，鼓励大家在工作中思考，在思维运转中成长，在彼此交流中精进。

#### **2.4.3 发挥“头雁效应”，做 A+ 经理人**

2019 年，中青旅重视中层干部的培训和联系，通过线上线下相结合的形式，让中层干部了解自身的长处与短板，并通过理论指导、案例分析等多种学习方式，最大化地掌握管理知识，提高管理技能。在实际工作中充分发挥“头雁效应”，助力公司优化队伍建设。

#### **2.4.4 畅通建言献策渠道，推进公司经营建设发展**

2019 年，中青旅发布《中青旅控股股份有限公司建言献策实施管理办法》，在此规范指导下，中青旅建立建言献策工作台账，对员工通过邮件、微信、谈话等建言献策渠道反应的问题，设立专人及时跟踪和反馈，对员工反映集中的问题重点关注、积极的做出回应。同时设立常态化、制度化、规范化的建言献策机制，并开放多个反馈渠道，欢迎员工广开言路，充分展现出员工对集团战略目标和公司发展的使命感和担当精神。

#### **2.4.5 搭建共建共享平台，打造“我们的节日”**

中青旅已经形成系统化的公司节日，规划了很多丰富多彩的员工活动，例如每年第一季度的三八节活动；第二季度的亲子活动；第三季度的员工及家属秋游。2019 年度举办了第四届员工厨艺大赛、“迎新春、写春联”活动、棋牌类比赛、第三届员工趣味运动会、第八届爱心跳蚤市场等，进一步促进了各板块的交流，打造了员工们愉快的工作氛围。同时，公司为员工安排每周两次瑜伽、两次跳操，开设长跑俱乐部、摄影俱乐部、篮球俱乐部、羽毛球俱乐部、瑜伽俱乐部、健美操俱乐部，游泳俱乐部等，丰富了员工们的工作生活。

#### **2.4.6 开展送清凉活动，致敬最美中青旅人**

2019 年，中青旅积极响应全国总工会关于做好职工防暑降温工作的号召，公司党委和经营班子领导代表，专程前往世园会、中青旅门店、旅服公司等，看望奋战在一线的世界园会小水滴、领队、导游、销售、驾驶员、维修工等在室外顶着高温或阴雨天气仍然以饱满的姿态和专业的精神，为游客提供最优质服务的同事们。

#### **2.4.7 中青旅山水酒店集团设立关爱基金，传递温暖**

中青旅山水酒店集团为发扬团结友爱、互相协助的精神而设立了“关爱基金”，旨在为中青旅山水酒店集团遇到困难的员工及时伸出援助之手，帮助员工度过一



时的困难。

为帮助更多有需要的人，山水酒店集团还会在每年的新春动员会上专门设立“山水关爱基金”赞助礼品拍卖会，以每位员工自愿赞助的礼品进行拍卖，赞助礼品以现场和网络形式同步进行，由全国各地的员工共同参与，拍卖所得款项全部捐献“山水关爱基金”。筹得的关爱基金由公司财务统一管理，如员工自身或其直系亲属发生重大意外或重大疾病或其他原因，面临生活困难时，工会将通过基金会的救助基金给予资金的帮助。2019年度，“山水关爱基金”共援助企业员工及员工亲属 17 人次，总金额八万余元。

## **2.5 为社会——成为优秀的企业公民**

### **2.5.1 第九季认知身边/远方的城市，举办贫困县留守儿童研学公益夏令营**

2019 年是中青旅公益旅行品牌活动“认知远方的城市”第九季，也是“认识远方的城市公益研学夏令营”第二季。活动正值新中国成立 70 周年、五四运动百年及中青旅运营的北京世园会项目在京盛大开幕。在这重要而有纪念意义的日子里，中青旅持续举行此活动，旨在为贯彻党和国家立德树人的根本任务，通过教育扶贫、智力扶贫等形式，将中青旅精准扶贫工作推向新的层次和水平。

本次公益研学旅行公益夏令营邀请湖南新化、新田、古丈三县师生 40 余人参加，活动期间，三县师生不仅参观了故宫、长城等名胜古迹，游览了鸟巢、水立方等新地标建筑，漫步北大红楼，用心了解五四百年的历史变迁，还前往中青旅运营的世园会项目，感受国家生态文明建设的最新成果；活动还来到光大水务（北京）有限公司参观污水处理项目，使孩子们将环保意识深深种在心田；六一儿童节凌晨，孩子在天安门广场，庄严宣读入队誓词，重温入队时的激动心情。活动期间，师生们在领略伟大首都新风貌的同时，更留下了一段终身难忘的研学旅程。

### **2.5.2 中青旅助力 2019 盲人心目欢乐汇**

1 月 19 日，2019 年盲人心目欢乐汇在中青旅大厦举行。此活动已经是中青旅连续助力的第五年，再次迎来了 170 多名盲人朋友及来自中青旅、红丹丹等单位 100 余位志愿者的加入。

活动首先在为盲人讲电影环节中拉开帷幕，志愿者声情并茂的讲解让盲人朋友们沉浸在电影的世界中，脸上绽放出满足又享受的表情。之后的联欢会上，盲

人朋友及志愿者们纷纷展示了歌唱、相声、乐器演奏、朗诵等精彩绝伦的才艺，最后在抽奖环节中将联欢会推到了高潮，并在欢乐祥和的气氛中落下帷幕。

中青旅作为深具社会责任感的企业，每年都会被盲人朋友们的才艺感动，也被他们积极面对生活的态度震撼。中青旅志愿者也希望每年都能够参与到活动中来，为他们带去快乐和温暖。

### **2.5.3 投身研学旅行事业，让研学旅行在中原大地落地生根**

中青旅自成立以来，始终将组织服务亿万青少年在旅行中更好地成长成才作为一项重要的工作来推动。2019年，在“旅游+教育”战略的板块下，中青旅研学事业部承担了这项光荣的使命，努力打造亿万青少年都能获益的素质教育“生态圈”，矢志成为中国教育改革贡献者和素质教育的领航者。

4月29日，北京世园会首个开园日，在北京市顺义区教委的指导动员下，中青旅研学事业部顺利组织顺义区10所小学共计约2000名学生前往世园会参观，此次课程以自然与生活为主题，为孩子们带了一场与自然亲密接触的生态文明体验。课程以经典园艺故事为纽带，紧扣“生态文明”和“一带一路”主题，在实践的过程中融合中华优秀传统文化、自然科学、园林艺术等探究课题，帮助学生们能够更好的了解绿色生态环境理念。

5月4日，中青旅研学受学校委托，承接北京师大二附中前往西柏坡开展“寻柏问桂”徒步远足活动，在接到任务后，中青旅十分重视，经过多次反复推演组织实施方式，积极主动向学校汇报工作思路后，于4月29日顺利抵达西柏坡，800余名师生顺利在西柏坡广场五书记铜像前，唱响了高歌，此次活动力图帮助同学们在研学教育中真正有更多的所见所闻，所思所想；收获感动，留下记忆，启迪心灵，将革命精神牢记心中，将红色文化一代一代的传承下去。

2019年，中青旅研学深度耕耘河南各地学校，“国旗班进校园——六千师生同上国旗课”、“走进名校 规划未来”系列、“放眼世界 规划未来”系列受到省内各界的广泛好评，把“中青旅研学”品牌在当地发扬光大。

### **2.5.4 浙江中青旅承办湖北恩施“走出大山看大海”公益夏令营活动**

2019年7月8-12日，由浙江中青旅承办的“走出大山看大海”公益夏令营活动，邀请了85名来自湖北恩施品学兼优的学生前往杭州游学。

五天时间里，85名学生参加了公益夏令营起航仪式暨麦家读书分享会，参

观了 G20 会场、浙江大学（校史馆、机器人设备中心）、浙江科技馆、浙江自然博物馆、杭州湾跨海大桥、杭州国际博览中心、乌镇茅盾故居、浙金中心、西湖、钱江新城等，活动行程紧凑、内容丰富，涉及人文、科技、自然、航天、新材料、新能源等方方面面，学生们主动去了解未知的新事物，增长了知识，丰富了阅历，提高了学习能力、思维能力、社交能力。

活动还帮助贫困学生坚定了爱党爱国的自豪感、责任感、使命感，让他们懂得感恩社会、感恩他人、感恩生活，树立了用知识改变命运、回报父母、建设家乡的远大志向与人生目标。

### **2.5.5 倡导绿色，倡导环保，中青旅山水酒店集团连续 10 年助力“地球一小时”环保活动**

2019 年 3 月 30 日地球一小时活动日，中青旅山水酒店集团积极响应爱护地球的号召，旗下品牌门店均加入熄灯活动行列，当天晚上 8:30 分，酒店熄灭了部分生产电源，调暗大堂、过道及休息区灯光，并邀请在店宾客共同参与“地球一小时”活动。

同时，中青旅山水酒店为了号召更多的人参与到环保行动当中，特别策划了线上微信留言互动活动，关注中青旅山水酒店集团微信分享自己的环保故事和心得，即有机会免费体验旗下酒店和获得精美礼品一份，此次活动迎来了粉丝的热烈反响和参与，纷纷为节能环保出言献策。

在各酒店活动现场，尽管熄灯对酒店本身会产生一定的影响，但入住山水的宾客们都非常乐意参加这样的环保活动，其中还有不少年轻的爸爸妈妈带着孩子共同参与环保公益，让孩子们了解环保的意义。绿色环保、低碳生活是每一个企业的社会责任。中青旅山水连续十年举办这样有意义的活动，从自身做起，将绿色环保的理念带给宾客，深入进了更多人的心中。

### **2.5.6 发扬敬老传统—中青旅山水酒店集团连续 12 年慰问敬老院**

为弘扬中华民族敬老爱老的传统美德，营造敬老爱老的社会氛围，切实增强老年人的获得感和幸福感，2019 年 8 月 15 日，中青旅山水酒店集团董事副总裁周刚先生代表集团与公司骨干前往深圳市罗湖区社会福利中心慰问老人，为他们献上公司特制的山水低糖月饼，让老人们提前感受中秋气氛，并感受到来自社会的关怀和温暖。这是中青旅山水酒店集团自 2007 年以来，连续 12 年为福利中心

的老人们献爱心，送温暖。

### 三、荣誉鉴证社会责任的奉献与担当

荣誉见证实力，品质筑就成绩，中青旅在旅行公益、企业社会责任领域长期持续、务实的投入和建设，获得了社会各界的高度肯定和荣誉。

#### 3.1 旅游服务领域

6月26日，由世界品牌实验室(WorldBrand Lab)主办(第十六届)“世界品牌大会”在北京举行，会上发布了2019年《中国500最具价值品牌》分析报告及榜单。中青旅自2004年起，持续入选中国品牌500强，品牌位列榜单第241位，品牌价值达到241.64亿元，比去年同期增长38.79亿元。

8月28日至30日，由国家文化和旅游部、浙江省人民政府主办，浙江省文化和旅游厅、舟山市人民政府承办，执惠、趣旅协办的2019国际海岛旅游大会中，2019国际海岛旅游大会文旅产业优选品牌榜单正式出炉。中青旅控股股份有限公司荣获“优选海岛出境旅行社品牌”的奖项。

9月9日，由21世纪经济报道发起的“2019(第四届)亚洲旅游「红珊瑚」奖”评选结果中，中青旅及旗下相关企业一举摘得“最佳旅行社”、“最佳文旅投资机构”、“最受欢迎景区”三项殊荣，堪称全场大赢家。

10月25日，在中国旅行社协会五届四次理事会暨中国旅行社行业发展论坛/第二届中国旅行社协会行业榜单发布仪式上，中青旅及旗下相关企业荣获“旅行社品牌20强”、“年度协会贡献奖”、“年度研学旅行社”等七项(八次)大奖，成为全场大赢家。在“年度景区景点10强”榜单中，中青旅旗下乌镇景区、古北水镇景区也双双入选。

12月12日，中青旅遨游网在《环球时报》第十一届“最受中国家庭欢迎的出境游”颁奖典礼上再次荣获“2019年度最受中国家庭欢迎的出境游旅游产品供应商”奖项。

12月15日，在由中国旅游研究院、中国旅游协会联合主办的“2019中国旅游集团发展论坛”上，中青旅再次获评中国旅游集团20强，这也是该评选自2009年启动以来，中青旅连续多年获选上榜。

2020年1月2日，由执惠主办，上海市旅游行业协会、江苏省旅游协会、

浙江省旅游协会和安徽省旅游协会指导，中青旅及旗下整合营销公司中青博联凭借优异表现在 2019 第四届中国文旅大消费年度峰会暨“龙雀奖”颁奖盛典上分别荣获 2019“龙雀奖”、2019 年度最佳文旅上市集团和 2019 年度最佳文旅新三板公司奖项。

### 3.2 社会公益领域

11 月 20 日，由公益时报主办的 2019 中国企业社会责任高峰论坛暨第九届中国企业社会责任卓越奖颁奖典礼上，中青旅荣获“2019 年度中国企业社会责任卓越企业”。

12 月 18 日，在由品橙旅游联合中国特色与品牌研究中心共同发起举行的盘点 2019 中国旅游大奖颁奖盛典上，经过甄别筛选，中青旅小水滴公益研学计划荣获“优选旅游扶贫大奖”。

2020 年 1 月 11 日，由国务院发展研究中心指导、中国企业评价协会主办的第十八届中国企业发展高层论坛在全国政协礼堂进行。凭借在社会责任领域的突出实践，中青旅以总评分第五名的优异成绩再次入选“2019 中国企业社会责任 500 优”榜单，获颁“中国企业社会责任十大样板企业”奖牌，并入选“中国企业社会责任 500 优典型案例”。

会上，中青旅也被聘为中国企业评价协会《中国企业社会责任评价准则 2.0》起草单位。在未来五年内，中青旅将凝聚长期以来践行旅行公益的经验，为中国企业社会责任评价工作贡献专业力量。

2020 年 1 月 15 日，由人民日报社指导，《国家人文历史》杂志社、人民文旅主办的“2019 中国文旅品牌影响力大会”在北京人民日报社隆重举办。中青旅“小水滴”公益研学计划获“2019 中国文旅社会责任典范”荣誉，中青旅旗下古北水镇获“2019 首都景区融合创新发展典范”荣誉。

## 四、结语

2020 年是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的决胜之年，也是中青旅成立四十周年之际，中青旅将积极响应国家号召，立足旅游主业，围绕“品质生活系统提供者”的发展愿景，按照高质量发展要求，积极布局新兴市场，以饱满的热情和振奋的状态，扎实的业务，良好的市场美誉度，迎接青旅事

业四十周年。与此同时，做好品牌与文化的传承，从多维度出发，走好社会公益之路，不负行业、社会和时代赋予的使命。

梦想不会自动成真，幸福都是奋斗出来的，未来，中青旅将继续聚焦企业发展和价值创造，在打造全球领先的综合旅游服务商的道路上奋力向前，撸起袖子加油干，全力迈上新台阶，创造中青旅更加美好的明天！

中青旅控股股份有限公司

2020年4月8日