

中青旅控股股份有限公司

2009 年社会责任报告



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。

2009 年，金融风暴席卷全球，流感疫情威胁世界，旅游业发展再次经受考验，中青旅顶住了宏观环境的压力，在再次刷新历史最好业绩的同时，我们做到带领消费者一起成长，与供应商及同业共赢发展，热心公益为全民服务，保护环境保护资源，关爱员工回报股东，公司与全社会一同努力，履行社会责任的能力与水平取得长足进步。2009 年，公司实现社会贡献值（含净利润、工资、税收、利息等在内）超过 6.1 亿元，每股社会责任贡献值达 1.48 元，具体如下：

项目	金额（元）	说明
净利润	252,634,018.57	合并损益表-归属于母公司净利润
税收	233,544,994.23	合并现金流量表-支付的各项税费
减绿城少数股东	66,756,741.00	
工资	221,307,737.64	合并现金流量表-支付的工资
减少数股东	70,000,000.00	
利息支出（损益）	30,228,784.22	合并报表附注-利息支出
利息支出（资本化）	25,000,000.00	中青旅绿城长期借款按 5%年息资本化
减绿城少数股东	12,250,000.00	
合计		613,708,793.66
股数		415,350,000 股
每股社会贡献值（元）		1.48

一、规范当头，创新为先

中青旅上市 13 年以来，始终把“规范”放在最重要的位置，“规范”代表着中青旅品牌的含金量，决定了中青旅品牌在消费者心目中的美誉度。

随着 2009 年新旅行社条例的颁布，以及北京市旅游局对北京一日游市场整顿工作的开展，公司积极响应，第一时间在主要媒体发布了《中青旅控股股份有限公司声明》，郑重声明坚决杜绝非法一日游业务，呼吁广大消费者与公司一同监督、举报危害北京旅游市场的行为，倡议所有旅游从业人员积极承担社会责任，为规范首都旅游市场而努力。

为消费者提供品质优良、价格合理、安全保障、服务到位的产品是公司一贯的宗旨。在出境旅游市场价格激烈竞争的环境下，我们勇敢地提出了“无自费、无购物、无小费”的三无产品概念，向消费者承诺“不带钱包去旅行”等理念。对于国内旅游产品也进行了标准化的分级。动心、安心、舒心、贴心、倾心的“心级化”标准体系，将中青旅的国内旅游产品由低到高明确的分为了五个档次。透明的行程，明确的标准，让消费者做到放心购买、心中有数、凭“心”监督，“用心丈量中国”。

随着市场需求的变化及消费者需求的升级，公司于 2008 年开始着力发展自由行业务，至今已取得明显成效，极大程度地满足了消费者自由、休闲、度假的旅行需求。同时，作为专业旅游运营商，公司的自由行产品还传承了高性价比、优质、专业、安全等特点，充分为客户消除了顾虑，创造了价值。

成熟的消费者，尤其是年轻精明的 70、80 后们正在用他们的声音和行动质疑着走马观花式的传统观光旅游，为此我们特地打造了慢品漫游系列产品，在行业内率先提出了慢节奏、细致品味的旅行新方式，鼓励大家放慢步伐，乐活旅行，细细品味旅途过程。

老年人出行难，跟一般团队出游过于操劳，为此我们专门精心设计了“夕阳新旅程”和“东方快车”系列产品。宽松的行程设计，合理的景点安排，贴心、周到的全程助理服务，让老年人感受到来自中青旅的温暖和关怀。

公司始终相信企业和消费者共同成长才是可持续发展之道，因此，面对稍显稚嫩的大众旅游市场，公司积极普及旅游常识，倡导理性消费，提倡绿色出行，2009 年全年举办了近 50 场旅游沙龙讲座。我们提倡合理安排小假期，提倡低碳自驾游；我们介绍出境旅游的注意事项，同时介绍国内旅游的基本常识；我们宣传美丽的目的地，但更提倡保护可贵的旅游资源。我们深入 50 多家企业进行沙龙活动，将理性消费、绿色出行的理念直接传达到了近 2000 人心中，并且通过活动影响了近 7000 人。旅游沙龙，是旅游行业市场需求转型的催化剂，是推动旅游消费理性化、成熟化、绿色化的潜在力量。

旨在面向国际旅游者推广中国旅游资源、传播中国文化的公司入境旅游网站 www.ChinaTravelDepot.com 自 2007 年上线运行以来，取得了较好的市场效应，并在 2009 年先后与人民网、中国日报社等知名媒体建立了战略合作伙伴关系，携手通过互联网、报纸、大型推广活动等多种形式向海外宣传和推广中国的旅游文化和产品服务，为更好地展示中国的良好形象，为把中国的声音传向世界贡献了我们的力量。

公司履行对消费者的责任，对社会的责任，对环境的责任，很大程度上都要通过供应商来实现，因此公司对供应商实行严格且负责任的管理制度。我们确立了相应的责任部门和完善的供应商管理办法。对所有供应商实行资质审核，定期检验，优胜劣汰等管理方法。我们相信，供应商是我们的合作伙伴，更是我们的有力助手，需要相互扶持，共同成长。

公司合法、公开、透明的采购过程，合理的采购价格以及及时的付款结账等都是我们为合作伙伴创造的最佳合作条件。公司与业界的合作伙伴们保持了良好的合作关系，形成了有效的沟通和协作机制，促进了共同发展，得到了供应商及合作伙伴的认可和好评。

二、报效国家，热心公益

公司一向遵守各项法律法规及相关政策，是积极主动纳税的好公民，入选北京市税务局评定的“纳税信用 A 级企业”就是对我们规范纳税的最大肯定。

我旅游汽车服务公司继 08 年以高涨的激情服务奥运之后，又以饱满的热情服务于新中国 60 年庆典活动。我们的司机在国庆期间起早贪黑，勤勤恳恳，报着一份炽热的爱国热情奔走于庆典现场，为国庆 60 周年庆典的运输工作提供了最安全最可靠的保障。本次庆典活动，旅服汽车公司共提供 78 辆车参与服务，承担庆祝活动总指挥部、彩车部、晚会活动等部门的交通服务工作，确保国庆服务万无一失。2009 年，公司获首都“迎国庆 讲文明 树新风”活动先进单位。

2009 年 6 月 1 日，我们心系振华打工子弟学校，为来自子弟学校的孩子们准备了难忘的“亲情 1+1”儿童节北京一日游活动。公司连锁店的 17 名员工，带领着孩子们游览了天安门、鸟巢、水立方，一路欢声笑语，其乐融融。这是孩子们第一次游览鸟巢，也是第一次站在天安门前唱国歌，他们开心、兴奋、激动、感动。也许孩子们对中青旅是什么没有概念，但是他们能感受到有这样一股力量在关怀他们、温暖他们、激励他们。2009 年 9 月 12 日，同样是振华打工子弟学校，中青旅借教师节之际，再次奉献爱心，组织学校的教职工们举行北京一日游活动。爱心的传递，从公司到同学，再到老师，层层温暖，无处不在。献出的不仅是爱心，更是一份责任。

10 月 29 日，“中青旅 Plaza 金秋赶大集暨 2009 第二届爱心跳蚤市场”主题活动正式拉开帷幕。活动以赶集、拍卖、义卖、捐赠的形式进行。活动结束后，承载着中青旅人浓浓爱心的 13733.6 元资金和大批物品被送到了我们的定点援助单位——太阳村。该活动自 2007 年创办以来，已经历时三载、得到了公司和员工的大力支持，已经成为公司履行社会责任方面深具公信力的标志性活动之一。

三、爱护环境 保护资源

1、投资新车，贡献环保

2009 年，为继续响应北京市政府改善空气质量的号召，我旅游汽车服务公司投入 3300 万元用于资产更新，完成了所有欧 II 排放标准车辆的更新替换，统一更换为符合北京市环保标准的绿标车，完成了环保车辆更新。积极迈出了交通要素在旅游行业中由重碳向低碳过度的第一步。

2、保护古镇，传承人文

公司对乌镇景区的开发和经营，始终把社会责任放在首位，树立了“大乌镇”的旅游目的地开发思路，坚持不懈的改善镇区环境，通过可持续高品质的旅游开发提升区域品牌，促进区域人文经济的快速发展。

自 1999 年东栅保护工程开始后，公司就为东栅近 300 户低保收入家庭免费改造卫生间，免费安装抽水马桶。自 2001 年起，公司每年拿出近 20%比例的景区商铺、游船，定向平价交给东栅景区居民户经营，并先后建造了景区购物长廊、银杏小吃城，免费交乌镇当地居民经营。除此，公司每年安排 9.6 万元，对景区内 29 户暂不符合政府低保补贴标准的低收入家庭进行补贴。

西栅景区开放后，公司更是重视景区的人文和谐，并把景区作为镇区的重要配套组成部分。公司先后对乌镇镇及周边各村的老党员及老年人免费办理景区出入证上千张，让这些老年人每天免费观看一场评弹、说书演出，并免费提供西栅内专供群众休息喝茶的茶馆，为乌镇群众戏曲队、舞蹈队、武术队等群众社团建造了西栅舞蹈室、武术室等等。乌镇景区已然是一个自然、人文双和谐的可持续发展的典范人居社区。

2009 年 7 月 30 日，乌镇景区荣膺亚太地区旅游行业的最高荣誉——PATA 生态旅游金奖，成为唯一获此殊荣的中国大陆景区，也成为大陆区首个 PATA 金奖的获奖单位。

3、绿色酒店，绿色商旅

公司旗下的山水时尚酒店 2009 年积极开展了以节能降耗、绿色环保为目标的“创建绿色饭店，倡导绿色消费”的创评活动，活动取得显著成效，经深圳市饭店业协会“绿色旅游饭店”评定小组各位专家的检查、评定，于 2009 年 12 月 25 日通过了绿色饭店的审评。

4、节能减排，从我做起

2009 年，公司提出了“优化办公环境，优化办公秩序”的双优化工作。并成立了由环境小组和节能小组组成的双优化工作小组，推进大厦内部双优化工作

的进行。双优化工作提倡午休关灯一小时，隔夜水回收再利用，自己动手插花植绿，美化办公环境等等。双优化工作实际节约能源指标是有限的，但是双优化培养的员工环保节能的意识却蕴含着巨大的能量，全体员工的环保与社会责任意识是企业乃至社会可持续发展最重要的基础。

四、和谐是保障，保障为和谐

在较为艰难的 2009 年，面对金融危机和甲流的双重打击，中青旅依然昂首挺胸，扩招计划未减反增，员工待遇非降反涨，我们坚持不裁员、不减薪，不休息、不放弃，在业务惨淡的最低点仍然积极乐观，把握机会，提升管理、苦练内功。我们稳定队伍，追求和谐，努力建设中青旅大家庭，在威胁袭来之际，我们更加团结、更加凝聚，更加融合。

1、劳资稳定，和谐发展

公司与员工按照平等自愿的原则签订劳动合同，并且按照国家规定的“工资总额增长幅度低于经济效益增长幅度、职工平均工资增长幅度低于劳动生产率增长幅度”的原则，建立合理的薪酬增长机制，确保员工的工资待遇随着企业经济效益以及社会经济的发展稳步提高，助员工逐渐缓解经济压力，努力创造宽松合理的经济环境。

2、健康安全，舒心工作

公司大厦、各连锁店以及分子公司都为员工提供了健康、舒适、安全的办公环境。公司设有健康管理委员会、工会设有女工委员会，2009 年支出近 30 万经费用于组织全体员工的身体检查，支出近 17 万经费以支持工会组织足球、篮球、乒乓球、羽毛球、瑜伽、健美操等体育活动，成立摄影、书法等协会，保障员工身体健康的同时培养员工的心理健康，让员工能够健康快乐的工作，做到以人为本，创造快乐。2009 年，公司获北京国家安全工作领导小组颁发的“首都国家安全工作先进单位”。

3、全面保障，安心生活

公司为员工提供了充分的社会保障，为每一位员工提供养老、医疗、工伤、生育、失业等五大社会保险及住房公积金。

公司工会设有针对特殊、困难员工的探视慰问机制。2009 年，公司对生病、结婚、生子、直系家属去世的共 48 人次员工及家庭发放了近 4 万元的慰问金。同时公司对个人或家庭生活困难的 15 位员工发放了共 2.8 万元补助，以支持员工正常工作和生活。

考虑到刚毕业的新员工在他乡生活不易，公司专门为每一位应届毕业的新员工提供单身宿舍，解决了他们最大的困难，保证他们将更多的精力放在工作和不断学习中。

4、培训发展，不断进步

公司开展多形式、多渠道的员工培训，不断提升员工的职业技能和职业素养。为导游、领队等要求持证上岗的职位上的员工进行特殊技能培训。在各部门内部，部门都会根据岗位特征，结合员工特点进行相应的岗位和职业技能培训，同时，公平、合理、透明的升迁制度也为员工职业生涯的发展和进步提供了参照和保障。

五、创造价值，回报股东

作为股东的代理人，公司一直着眼未来，长远规划，致力于为股东创造长期的、最大化的利益。2009 年，公司业绩继续保持增长，继续延续稳定可持续的利润分配政策，积极引导和鼓励股东进行可持续性投资和责任投资，保障了公司本身的可持续发展以及股东利益的可持续增值。

为保障股东基本权益，公司严格遵照相关法律，定期准确完成信息披露工作，并且积极接待投资者调研。2009 年 8 月，公司入选上交所首批上证社会责任指数样本股，并获得上海证券交易所颁发的信息披露提名奖，公司在社会责任方面的努力得到了资本市场的认可。

六、加大责任，赢在未来

2009 年是坚守的一年，是苦练内功、提升管理和服务的一年。金融危机没有吓退我们，甲型流感也没有击退我们，我们稳定队伍、应对危机，夯实基础、稳步前进，提升管理、回报市场。我们在努力发展业务的同时，没有忽略履行社会责任。

公司目前已经成立了资源采购、服务质量管理、市场推广三大委员会，标志着公司将通过研究行业新模式推动产业升级，通过量化客户服务质量提高客户服务水平，通过集成市场推广资源提高资源使用及客户识别效率，在全面提升公司经营管理效益的同时大力加大社会责任绩效的履行和实施。

2010 年是国家将旅游提升为国家战略所经历的首个年头，公司将进一步深化社会责任意识，将公司战略与国家战略相结合，将公司战略与社会责任相结合，并进一步推动公司业务、经营管理与社会责任相结合。公司将坚持与消费者共同成长，与供应商及同业共同成长，与员工共同成长，与政府、社区乃至整个社会共同成长。

公司坚信：责任是担当，责任是情怀，责任是可持续发展所必须，加大责任，赢在未来！

中青旅控股股份有限公司

2010 年 3 月 25 日