

# 中青旅控股股份有限公司

## 2010 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。

### 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”）的第二份企业社会责任报告。在此之前，公司于 2009 年发布过一次社会责任报告。

### 报告时间范围

本报告涉及时间跨度为 2010 年 1 月 1 日至 2010 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。

### 2010 年度公司每股社会责任贡献值：2.29 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：每股社会贡献值=每股收益（纳税额-职工费用-利息支出-公益投入总额）/期末总股本。

## 社会责任理念

公司秉持“以人为本，创造快乐”的企业使命，追求“成为国际化的大型旅游运营商”的愿景，与公司愿景和使命一脉相承，中青旅积极践行“心意互通、传递感动”的社会责任理念，密切关注各利益相关方的诉求，并将履行社会责任作为企业可持续发展和提升核心竞争力的重要举措，使其与公司发展战略、经营管理和企业文化相融合，努力实现股东利益、消费者利益、员工利益相统一；并将企业的稳健快速发展与承担社会责任相结合。

## 利益相关方及其需求回应

对股东：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。

对消费者：致力于以优质的旅游产品和服务，为之带来最高品质的快乐享受。

对员工：致力于创造愉快和谐的工作氛围，并使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。

对合作者：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。

对股东的责任：创新与规范，追求公司可持续发展，以稳健业绩回报股东

公司深刻认识到由消费升级驱动的旅行社行业升级已经来临，在不规范的市场环境下，建立符合上市公司要求的规范发展模式是必然要求。

公司始终认为“创新不是选择，而是必须采取的行动”，在这一思路指引下，公司大胆创新、积极开拓。2010 年，中青旅坚持商业模式、业务细分、产品设计、管理机制、内部协同和品牌理念的创新，以应对经济形势、市场环境、国际局势变动对公司旅行社主业带来的冲击，以赢得公司可持续的发展，并保障公司对股东稳健的回报。2010 年，公司荣获《财富(中文版)》杂志“最具创新力的中国公司”奖项。

公司从上市至今，每年坚持对股东分红，以保障股东的利益。同时坚持公司治理结构的制度化建设；保障信息披露的规范和高效，按照证券监督机构和交易所的有关要求，规范、及时发布公司的经营管理信息；保持与股东的良性沟通，赢得了市场的赞誉和好评：2010年，公司荣获上海证券交易所“中国公司治理专项奖之优秀董事会提名奖”和中国上市公司投资者关系管理研究中心“年度投资者关系管理百强”。徐永昌独立董事荣获上海证券交易所“中国公司治理专项奖之优秀独立董事奖”，董事会秘书刘广明荣获“金治理-资本创新公司董秘奖”以及上海证券报主办的“2010 金治理-上市公司优秀董秘”奖，并在上海证券交易所上市公司董事会秘书年度考核工作中获评为优秀董事会秘书。对消费者的责任：责任与担当 提供舒适安全的旅游体验，赢得消费者的信赖中青旅始终将消费者的人身财产安全和旅游体验感受放在首位加以考虑，公司制定严格的业务流程、质量管理标准和危机应对处理机制，将消费者的安全和利益加以关注和重视。

公司坚持每月召开服务质量管理委员会会议，总裁亲自主持审议《质量月报》，并就服务质量工作进行部署，坚持以产品和服务的质量换取消费者舒适安全的旅游体验。消费者的每一起投诉，每一个建议，每一封表扬信，都会得到中青旅的及时回应，中青旅也在与消费者的诚恳沟通中，不断提升服务的能力和水平。报告期内公司制作了《荣誉话册》，汇集了 07-09 年 159 封来自客户的表扬感谢信，彰显了中青旅企业文化和服务水平，亦鼓励员工和合作伙伴不断提升，长久保留业务发展中的感人记录。即使在业务量陡增和突发事件情况下，凭借着完备的应对流程和公司从管理层到一线员工的责任心和使命感，全力维护消费者的利益，保障消费者的安全：2010年初，公司客人出现因意外事件或自身疾病导致的人身伤亡事件，公司及时启动应急机制，紧急联系医院在事故发生地对客人进行抢救，在境内与客人家属进行安抚并保持密切沟通，积极联系外交部门为客人家属加快办理出境手续以便探望，就事件进行了妥善处理。

2010年4月中旬，冰岛南部火山喷发。受火山灰和烟尘侵袭影响，公司两个团队游客滞留境外，面对突发事件，旅游团组领队和后台支持人员的协调和配合下往返奔波、多方联系，成功克服了当地工人罢工、交通不便等困难，经过不懈努力，在复航第二天即带领全团 35 名游客安全抵京。2010年各黄金周期间，乌镇景区在接待 10 万余人，景区的住宿率高达 95%以上的情况下，依靠细致的

服务和精心的管理、组织，实现“零事故”和“零投诉”，平安度过了黄金周。2010 年暑期，考虑到天气炎热，景区内游人如织的情况，乌镇景区特别增加开放游客休息区，采取为游客提供免费凉茶、解暑降温药品等举措，提供温馨服务。

对员工的责任： 关怀与培养 关注员工工作和生活，为员工提供发展空间和平台。公司始终认为员工是公司最具价值的资本，坚持“以人为本”的理念，对员工在工作上严格要求，在生活上悉心关怀，关注员工的生活状态、重视员工的职业发展。

公司严格按照有关法规和员工签署劳动合同，缴纳社会保险，此外结合公司员工的实际情况，为员工购买补充医疗保险和人身意外伤害保险。并按照国家有关规定，建立合理的薪酬增长机制。公司还针对特殊员工和困难群体建立探视慰问制度，为生病、结婚、生子、直系亲属去世等员工发放慰问金并给予探视；公司针对留京工作的外地毕业生，提供宿舍，解决刚进入社会青年员工的后顾之忧。

公司从总部到各分子公司、分支机构，都着力为员工提供健康、舒适、安全的办公环境和工作条件，公司总部大楼自 2010 年起开始创建无烟大楼，并从 2010 年底正式禁烟，为员工创造一个清洁、健康的工作空间，也督促和引导员工健康生活方式的建立。

2010 年度公司总部为员工的健康管理、文体活动投入 84 万元：公司每年组织全员的全面体检，并专门购买健康管理知识通过内部局域网向员工发放，另外设计电脑提醒功能，鼓励和提示员工开展工间操，以缓解工作疲劳。公司还成立各种文体俱乐部开展各种球类、瑜伽、健美操、摄影等活动，丰富员工生活，引导员工积极、健康、快乐的工作和生活。

公司在每年的预算资金中列出专项培训资金，2010 年度，公司用于员工培训的经费近 40 万元。公司各分子公司、各部门也积极开展形式多样、务实有效的职业基础知识、岗位工作技能培训。公司还与北京交通大学合作开办在职 MBA 班，鼓励员工报名学习，并为取得学位的员工承担部分学习费用。公司还与美国杨百翰大学建立合作关系，每年输送两名员工到该校进行继续教育。公司通过制定明确、公开的升迁制度，为员工的职业生涯提供路径和制度保障。多样化的培

训形式、制度化的职业发展和充足的经费保障，使员工感受到自身成长和进步，也为自己的职业生涯打开更广阔的空间。

### **公共责任：公益与爱心 承担行业领军企业应负的企业责任**

长期以来，缺失标准是旅游行业特别是旅行社行业产生问题的根源，职业化、专业化程度不高严重影响了旅游行业的社会形象。在不规范的市场环境下，公司始终坚守理念，把规范作为追求的目标。同时，公司又以平常心来对待目前旅行社行业低毛利、不规范的现实，宁可用规范来牺牲眼前的小利，也决不放弃这个原则。

通过公司的努力和发展，通过公司在行业中话语权的提升和增强，公司在国家制定有关旅游法律法规和规章制度方面，积极发挥作用，通过参加行业内的研讨会、交流会，通过为立法机关、行政机关提供立法建议和回馈意见，将公司成功的经验向旅游行业同行介绍和推广。2010 年 6 月公司成为国家旅游局确定的首批全国旅游标准化试点单位之一，这也将更有助于通过公司的努力，建立起一套有中青旅特色和行业领先度的服务体系，推动中国旅游行业的标准化建设。在引领行业升级和标准化建设的同时，公司以自身实力主动承担起更直接的

社会责任：由于公司的业务不断发展壮大，仅公司北京核心业务板块，每年均招收近百名应届毕业生，同时通过社会招聘，为社会提供就业机会。在此工作岗位和职业平台上，发掘和培养了大量优秀的管理、技术人才。报告期内，公司因西南大旱、帮扶弱势群体等累计捐款 60 余万元。在青海玉树地震的次日，公司号召全体员工进行捐款，短短两个小时，为地震灾区捐款 17 万余元，并于当日即上交有关单位汇至灾区。公司在 2010 年继续开展“牵手太阳村”活动，开展三八节爱心公益活动，在工会号召和组织下，公司员工积极响应，短短的几天内就有 23 名太阳村儿童被公司员工助养，并筹集捐款近 10 万元，活动现场还有神秘爱心员工捐助 10000 元，充分表达了中青旅全体员工对太阳村孩子的关爱与同情。中青旅作为旅游行业的领军企业，将一如既往的通过自身的努力，秉持企业的良知和责任，为股东、消费者、企业员工和社会奉献自己的力量、贡献自己的价值。而此目标之基础是企业自身实力的提升和影响力的扩大，只有如此才能为股东创造更大的价值，为消费者带来更贴心放心的旅游产品和服务，为社会

创造更多的就业机会，为员工开拓更广阔的职业发展空间和平台，也才有可能将自身总结形成的优秀服务经验和管理标准向整个行业推广，也才有实力和资本更全面、多方位地投身社会公益。

中青旅将为此而奋斗。

中青旅控股股份有限公司

2011 年 4 月 21 日