

中青旅控股股份有限公司

2018 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”）的第十份企业社会责任报告。在此之前，公司于 2009 年至 2017 年发布过九次社会责任报告。

报告时间范围

本报告涉及时间跨度为 2018 年 1 月 1 日至 2018 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。

2018 年度公司每股社会责任贡献值：3.16 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。

2018 年，是公司控股股东青旅集团的 100% 国有产权整体划转至光大集团的第一个年头，中青旅立足深化改革、对标一流，充分挖掘内部潜力，积极拓展产融结合的路径，按照“三利五新”的原则，发挥产融合作特色优势，整合资源要素，优化战略布局，不断培育核心竞争力，壮大发展大旅游事业。

在履行社会责任上，中青旅深入学习党的贯彻十九大精神和中央群团改革精神，抓住加入中国光大集团的改革契机，从服务于人的价值提升出发，充分发挥国有属性和市场化机制有机融合的优势，做品质生活的系统提供者，努力走出一条既发挥企业优势、打造企业核心竞争力，又展现企业社会担当的健康发展之路，为满足人民对美好生活的需要贡献了一份力量。

一、责任专题

1.1 “雄安第一标”首次亮相，中青旅荣耀护航

2018 年 4 月到 11 月底，中青旅与中国雄安集团有限公司合作，根据中国雄安集团城市发展投资有限公司对中青旅提出的具体支持工作需求，中青旅雄安项目组从接待、会展、文创、文旅四方面开展相关工作。工作期间，中青旅不仅吸纳了总部职能管理、旅行社服务、整合营销、大型活动组织接待等部门的专业人员和智慧，从主题胸贴、志愿者服装的设计制作，到园区导游词的撰写定稿、志愿者培训，还负责了园区五一期间的运营方案编制，并参与现场运营管控。中青旅团队表现出的专业能力和敬业态度，让雄安集团高度认可，也为中青旅赢得了雄安集团的信赖，为后续开展合作、进一步支持雄安建设打下了坚实基础。

据不完全统计，截止至去年 11 月底，中青旅团队协助雄安集团共接待 2000 批次 8 万余人，其中涉及正国级、副国级、省部级等高规格接待数十次，并顺利完成周末及五一小长假在内的节假日等高峰访客的接待工作。

中青旅旗下的中青博联协助雄安集团城发公司初步对接文化与旅游部、商务部、冬奥组委等部门，对接了故宫、卢浮宫等一批强 IP，为下一步打造魅力新区提供美术、文创方面的支撑。中青旅联科策划规划能力也得到展现，在雄安新区古贤村美丽乡村策划方案项目中夺得第一名。2019 年 3 月，雄安新区管理委

员会发来荣誉证书，肯定中青旅团队在雄安新区试点美丽乡村发展建设策划征集项目中的出色表现。

1.2 旅游精准扶贫：助力乡村振兴战略

为全面落实党的十九大精神，中青旅作为中国旅行社行业首家上市公司和中国旅行社协会会长单位，高度重视旅游扶贫工作，积极践行旅游精准扶贫行动，将自身优势、专业经验与老少边穷地区的资源优势结合，在旅游规划引领、产品线路设计、投资运营带动、营销推广辐射等方面，为旅游扶贫提供解决方案，结合乡村振兴，在行业率先谋划乡村旅游发展，帮助地方政府把美景与人文推出去、把游客与消费引进来，实现企业社会责任与旅游业务拓展的有机结合。

1.2.1 践行旅游扶贫—中青旅联盟举办湖南新化、新田、古丈旅游推介会

2018年5月9-10日，中青旅联盟在湖南新化召开第十七次会员代表大会，在完成相关会议议程的同时，会议特别举办湖南省及新化县、新田县、古丈县旅游推介会，面向境内外近百家旅行商进行高质量的、精准的旅游资源推介。

在湘期间，中青旅联盟还实地考察了大熊山国家森林公园、紫鹊界梯田、奉家古桃花源、下团村等旅游资源，使新化丰美绝伦的山水景观和奇瑰厚重的历史文化呈现在全球旅行商面前，为下一步当地旅游资源产品化、项目化、品牌化奠定了基础。考察之后，中青旅依托旗下遨游网及整合营销、资源运营、社会责任等团队，切实开展三县旅游精准扶贫的工作。

1.2.2 新心相映，为爱奔跑：中国新县相亲&公益半程马拉松：旅游+体育、相亲&公益成赛事亮点

2018年5月19日，第八个中国旅游日当天，2018 羚锐中国新县相亲&公益半程马拉松在老区河南新县开跑。与此同时，在大别山露营公园，旅游扶贫系列活动也同步开展。中国民族证券新县新希望公益基金助学捐赠仪式、旅游扶贫商品展销、全域旅游助推脱贫攻坚图片展、民俗文体节目、相亲牵手活动、篝火晚会、灯光秀等各项活动的接连举办，让参赛选手们在比赛的同时也体会到新县脱贫攻坚带来的变化，新县“旅游+体育+扶贫”又迈出新的一步。

1.2.3 乡村振兴，旅游先行：四大计划八百工程全面助力乡村振兴战略

2018 年 9 月 21 日，中国光大集团携手旗下中青旅、中国光大银行、光大永明人寿、中国光大实业等企业，在京隆重召开了“乡村振兴 旅游先行”乡村旅游项目发布会。中国光大集团党委书记、董事长李晓鹏，中青旅控股党委书记、董事长康国明，中国光大银行、中国光大实业、光大集团等相关负责人以及在京主流媒体 100 余人出席发布会。

会议提出实施“四大计划、打造八百工程”乡村振兴战略方案，全面启动乡村旅游计划，致力推进“厕所革命”计划，大力推广先进垃圾焚烧发电计划，加紧推进生态环保计划。作为光大集团大旅游板块的重要平台和中国旅游行的领先品牌，中青旅将抓住乡村振兴为乡村旅游带来巨大发展机遇，实施“一二三四五”的乡村旅游计划，即建设一个乡村旅游网站（频道）、服务两类重点用户、搭建三个合作平台、打造乡村度假、乡村主题线路、乡村定制、乡村文旅四类特色业务，从产品研发、机制平台、活动营销和组织保障四大领域，同时依托在旅游、健康方面的优势，创新推出红色旅游、乡村旅游、会展旅游、景区旅游、康养旅游五大产品线，助推中青旅乡村旅游整体方案落实推进，将中青旅发展成为中国乡村旅游的旗帜性力量。

1.2.4 中青旅旅游扶贫工作入选“世界旅游联盟旅游减贫案例 2018”

为倡导旅游促进发展带动减贫的理念，发挥典型案例的示范带动效应，世界旅游联盟联合中国国际扶贫中心、世界银行共同发起“WTA 旅游减贫案例 2018”发布活动。本次活动从相关国际组织、联盟全球会员、中国文化和旅游部、国务院扶贫办公室、各省级旅游部门等多渠道广泛征集旅游减贫案例。活动本着公平公正的原则，根据可量化的减贫效果、创新性、可复制性、积极的社会影响和可持续性标准，经过专家组的遴选审议，最终确定 12 个“WTA 旅游减贫案例 2018”入选案例和 17 个入围案例，中青旅控股股份有限公司凭借在旅游扶贫方面扎实有效的工作成为“WTA 旅游减贫案例 2018”入选案例之一。

2018 年 10 月 17 日，由国务院扶贫办、文化和旅游部主办，以“深化扶贫改革 凝聚脱贫攻坚合力”为主题的“2018 年扶贫日系列论坛文化和旅游扶贫论

坛”在京举办，中青旅控股股份有限公司党委书记、董事长康国明作为旅游企业代表，阐述了中青旅践行企业社会责任、实施旅游精准扶贫的经验和做法。

1.3 鼎力支持世园会，中青旅服务国家重大活动

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，将于 2019 年 4 月 29 日至 10 月 7 日在北京市延庆区举办，是我国继 2008 年北京奥运会和 2010 年上海世博会之后举办的级别最高、规模最大的专业类世博会。

作为与国家改革开放同生共长的行业龙头企业，中青旅一贯重视对国家重大项目的服务与支持。2017 年 4 月，北京世园局首批全球合作伙伴亮相，中青旅成为 2019 中国北京世园会首批五家全球合作伙伴之一，成为北京世园会旅游服务领域唯一的全球合作伙伴，这也是中国旅游企业首次获此资质。

目前，中青旅正协同旗下博览会运营、遨游网、出入境商旅、公关传播、体育营销等业务板块，全力以赴做好人员梯队建设和各项运营保障工作。中青旅将全力以赴、全方位调动资源、全面兑现对世园局的每一项承诺，帮助参展商、园艺爱好者共享园艺盛会的精彩时刻，协助世园局向世界展示生态文明建设成果、建设美丽中国，感受“绿色生活、美丽家园”带给全人类的福祉。

中青旅也将迎候来自世界各地的游客朋友们，相聚于长城脚下，妫河之畔，共赏万花之园盛大绽放。

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专业细致的服务，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

2018 年，为充分满足消费者追求高品质旅游度假生活方式的需求，中青旅在旗下各业务板块不断创新产品内容，顺应产业融合趋势，探索、挖掘新业态发展，致力于为不同年龄、需求人群提供旅游解决方案，积极打造乡村度假、乡村主题线路、乡村定制、乡村文旅等特色业务，依托在旅游、健康方面的优势，推出创新产品线，以更优秀的产品供给、更贴心的旅游服务，让人民群众收获满满的美好生活。

2.1.1 围绕旅游市场不同人群的需求，开发细分市场，优化会员权益

2018 年，中青旅用更加富有内涵、文化的主题类产品适应消费需求变化，让广大消费者在旅行过程中不仅感受到风景的优美，更得到身心和内涵的提升。

2018 年 1 月，根据重大市场需求，中青旅遨游网开启国内首次突尼斯包机项目。此次包机充分考虑到国人过年的习惯，首航出发时间设定在农历大年初一，为消费者在三十晚上与家人团聚提供了方便。作为中国文化旅游行业的龙头企业之一，中青旅积极发挥了自身的资源优势和行业引领作用，为中非旅游合作和人文交流的不断深化作出了贡献。

2018 年 11 月，中青旅针对不同类型的人群消费需求推出斐济包机项目，通过包机进一步的丰富斐济产品，整合目的地旅游资源，为中国游客提供更多更全更丰富的斐济体验。同时，作为华北地区唯一的斐济包机项目，也为“2019 年中国—太平洋岛国旅游年”注入了新动力，为中斐旅游交流开辟了新的空间。

2018 年，依托中青旅遨游网大数据平台，中青旅从不同的人群、目的地选择、消费观念等维度剖析旅游市场趋势，编写了《2018 国人海岛婚礼趋势调研白皮书》、《2018 年度暑期亲子出游趋势报告》、《2018 中国公民非洲旅游报告》

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。

2018 年，随着经济的发展和消费的升级，中青旅不断优化组织架构，陆续成立长线跟团部、短线跟团部、国内总部、大住宿部、极地产品部、环北京接待部、遨游沃德摄影等部门，更有针对性的服务旅游消费市场及消费人群。

2.1.2 聚焦服务本质，让品牌更有温度

2018 年，中青旅更加重视服务品质的提升，相继召开客户和领队等座谈会，中青旅遨游网班子成员及产品、销售、平台、运营、营销、技术、职能等事业群、事业部负责人全程参与。通过座谈会，中青旅听到了更多客户和一线服务人员的真实声音，总结出三条客户服务原则，即“不要对任何可以预见的事情抱有侥幸心理”是工作原则；“你不满意就是我们的错”是客户原则；“给合同以温度”是市场原则，以此要求员工为客人提供最贴心和负责任的服务。

2.1.3 促进两岸交流，承办“改革开放与两岸发展”主题论坛

2018 年，由长安街读书会、全民阅读促进委员会、艺文发展基金会、中青旅控股股份有限公司等联合举办的“改革开放与两岸发展”主题论坛在京开幕，两岸四地 70 多位大学生营员及相关学者专家参与了论坛活动。

中青旅作为大陆旅游企业代表，分享了以旅游为纽带促进两岸民间交流过程中的诸多实践。论坛通过港澳台和内地大学生与名家对话、与大师交流，围绕大陆改革开放发展成果及机遇展开讨论，了解两岸四地青年的发展诉求，引领两岸四地青年对自身发展机遇和肩负的时代使命展开深入思考。

2.1.4 切实强化应急预案，时刻保障游客生命财产安全

基于旅游服务行业具有链条长、接待服务受外部环境影响大的特点，中青旅在应急预案上加大力度、不断强化，在公司领导的牵头下，联合各部门有效保障游客生命财产安全。

2018 年，在日本大阪及北海道地震、巴厘岛阿贡火山喷发、泰国游船倾覆、印尼龙目岛地震、斐济地震、塞班台风、土耳其政变等灾害发生时，中青旅均第

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，并按照既定工作预案，做好在当地客人的情绪安抚和必要的物品供应，全年无重大旅游安全事故发生。

2.1.5 持续开展文明旅游工作，展现中国游客风采

中青旅始终高度重视文明旅游工作，2018年2月9日，国家旅游局综合协调司司长侯振刚、外交部领事保护中心常务副主任、参赞杨舒及北京市旅游委相关领导来到中青旅大厦，参加了中青旅遨游网春节期间出发的“极夜魔幻芬兰8日游”出境旅游团队的行前说明会，他们在说明会上向游客介绍了一些文明旅游和安全出行的案例，并回答了游客们关于文明旅游、旅游安全、依法维权等方面的提问，提醒大家在欢度假期的同时，不忘文明旅游、安全出行。央视新闻频道对行前说明会进行了报道，并通过“央视新闻”客户端面向千万级用户进行了全程直播。央视新闻移动网、央视新闻客户端、微博、今日头条，百度百家号五大平台同步对说明会进行了报道。

2018年11月10日-11日，由清华大学国家形象传播研究中心举办、以“文化自信与国家形象”为主题的“2018清华国家形象论坛”在京举行。鉴于中青旅在文明旅游领域的卓越贡献，中青旅作为唯一旅游企业出席会议并作主旨演讲。

中青旅还发出《国民素质与旅游者形象》调查问卷，得到社会众多旅游者的积极参与和支持。在此数据分析的基础上，中青旅从国民自信与旅游者关系、中青旅近些年开展文明旅游工作的实际经验总结及新时代文明旅游的核心问题和建议等三方面内容向公众做出详细的阐述和分享。

由于中青旅在文明旅游上做出的卓越贡献，2018年底人民日报海外版发布的题为《40年，中国人昂首走世界》庆祝改革开放40周年特刊里，报道了中青旅作为与国家改革开放同生共长的行业龙头企业，以优质的文化旅游产品和服务，不断满足人民对美好生活的新需求，力争将中青旅建设成为全球领先的旅游综合服务商，中青旅文明旅游的活动案例也被重点聚焦报道。

2.1.6 协助举办重大会展活动，整合营销提升客户价值

2018 年，中青旅整合营销业务坚持“协同整合”发展路径，不断强化“区域、业态、行业、线上线下”四个维度协同带来的商机共享及“整合服务”价值优势，继续保持在“大会展、大营销”领域的行业领先地位，承办了千人以上规模大型活动超过 200 个。

2.2 为股东——缔造持续增长的市场价值

2018 年是公司控股股东青旅集团 100%国有产权整体划转至划转光大集团、光大集团对公司实行拉直管理模式的第一年，开启了中青旅改革发展新篇章。面对复杂多变的外部环境，在公司董事会正确领导下，在公司 9469 名员工的共同努力下，在各级政府部门、广大客户、投资者和合作伙伴的支持下，中青旅克服旅行社、会展业务竞争加剧、景区门票调价、乌镇景区高位运行、风采科技业务合作条件调整等不利因素，积极应对挑战，以建设全球领先的综合旅游服务商为目标，推动各版块业务稳步发展，旅行社业务规模与效益并重，不断探索细分行业及跨界融合领域，品牌影响力提升；整合营销业务不断拓展集成横向“大会展、大营销”领域的服务业态和内容，以及纵向“咨询、管理、执行”端的服务链条，持续巩固和强化行业领先优势；景区积极面对竞争加剧等挑战，坚持品牌化发展战略，强力推进景区定位转型升级，继续保持景区业务稳中有进的态势；酒店业务加强创新引领，发掘新业态新趋势，业绩保持快速增长。“旅游+”业务借助产业融合的发展趋势稳步推进，进一步强化公司旅游主业拓展能力。

2.3 为伙伴——开创长期合作的共赢机遇

2018 年，中青旅与多地多部门签署战略合作协议，依托各自的资源优势，推动各方合作，实现互利互惠、发展共赢。

2018 年 3 月 2 日，中青旅与中国宋庆龄青少年科技文化交流中心签署合作协议，双方建立长期合作机制，在青少年交流营地运营管理、研学产品研发、考察培训、文化创意等方面迅速启动合作，加快探索教育旅游等资源整合。这也是中青旅推进“旅游+教育”战略的重大举措和实践。

2018 年 3 月 13 日，中青旅与婺源正式签约战略合作，双方发挥各自优势，强强合作，将推动双方实现资源互通、优势互补、发展互促。

2018 年 3 月 23 日，中青旅遨游网成为百度知道战略合作人，共同推出了签证知识云服务平台。用户在百度搜索提出与中青旅旅游业务相关的问题时，百度知道会对问题进行识别、提炼以及归纳，向用户展示带有中青旅品牌标识的专业回答以满足用户需求，这些功能实现了中青旅在解决用户需求的同时完成了品牌化传播。

2018 年 5 月 2 日，中青旅与沈阳旅游集团签署战略合作协议，双方将探讨在景区开发与建设、酒店运营与管理、会议展览与整合营销、差旅管理、智慧化景区服务及“旅游+教育”、“旅游+体育”、“旅游+康养”等领域开展全面合作。

2018 年 5 月 11 日，中青旅与乐山市政府签约合作协议。中青旅将和乐山深度合作，以负责任的态度分步落实合作项目，打造合作产品。

2018 年 7 月 18 日，中青旅与河北省旅游发展委员会签署战略合作协议，共同携手将河北打造成为国际知名、国内著名的旅游目的地；实现中青旅在河北省的战略落地，集中优势资源共同做强、做优、做大旅游产业，共同推进河北省旅游事业的发展。

2018 年 9 月 12 日，中青旅与徐州市政府签署战略合作协议，根据协议，中青旅将携手徐州市人民政府，依托各自资源、品牌、产业经验等方面的优势，深挖徐州区域特色资源，助力徐州在文旅、会展、体育、健康等产业领域发展及相关资源的开发。

2018 年 11 月 26 日，中青旅与天津旅游集团签署框架合作协议，将使中青旅进一步加速全面融入京津冀，有助于建立中国光大集团与天津市政府互惠互利与共同发展的基础平台，有助于显著增强国有资本的影响力与控制力，助力中青旅成为世界领先的旅游综合服务商。

2018 年 11 月 27 日，中青旅与联合货币签署战略合作框架协议，将充分发挥各自资源优势，紧抓兑换货币及出境旅游的关联性，发挥业务协同性，探讨线下合作，积极探索退税代理与换汇等方面的创新合作。

2018 年 12 月 12 日，中青旅与中国民航信息网络股份有限公司正式签署《战略合作框架协议》与《差旅产品合作协议》，双方将通过共享互补优势资源，协

同开发商旅系统、协同开拓商旅市场。协议的签署，将助力公司商旅业务、机票分销业务技术解决方案的升级。

2.4 为员工——打造没有天花板的事业舞台

2018 年，中青旅通过加强校企合作、优化员工培训、提升员工福利等方面实施了重要举措，对企业对员工均有重要意义。同时，在光大集团的带领下，围绕国家相关政策高质量完成了作为国企所应该承担的社会责任。

2.4.1 读书会激发员工主动学习热情

2018 年，公司内部正式建立了中青旅首届读书会培训项目，由 11 名引读师为核心设立了“上善若水读书会”、“牛气红红读书会”、“哈哈读书会”、“洞见读书会”、“遇见你读书会”五个读书会，共读数目分别为《如何阅读一本书》、《影响力》、《猫头鹰咖啡馆》、《穷查理宝典》、《断舍离》，共吸纳了 220 名员工主动加入学习。在读书会执行过程中引读师们带领参训学员们共同学习知识，共同分享感悟，共同践行创造。通过读书会项目，大家共同汲取经典书目中的精华、提升自身综合素质、激发了创新能力、开拓了学习与分享能力并以浓厚地学习热情完成了五期培训，不但实现了学习型组织的初衷，更是由强迫学习转为主动学习转型的一大成果。

2.4.2 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。2018 年度举办了第三届员工厨艺大赛、“迎新春 写春联”活动、棋类比赛等。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。

2.4.3 集团联动，为员工带来福利

2018 年 4 月及 6 月分别与光大证券公司及光大永明保险公司北分公司等就金融、保险等相关知识为内部员工进行咨询及培训活动，让员工更深入详细的了解到与自身利益息息相关的知识，扩展了思路，受到员工一致好评。

2.4.4 新员工入职培训丰富汇报展现形式

公司在新员工培训上增设战略管理课程，同时对新进党员开展党课培训。通过增设战略课程使新员工明确了公司总体目标，给员工以明确的进取方向。通过对新进党员的党课传授，使党员尽快的融入党组织生活，在工作岗位中发挥党员的先进性，并与时俱进的参与党组织学习。在培训汇报工作中，提倡以多种表现形式展现培训成果，通过话剧、诗歌、个性说唱、舞蹈等多种形式，不仅充分表现了新员工的青春与才华，更表现出新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 举办“低碳行走，珍爱地球”健步走活动

2018 年 4 月，中青旅举办“低碳行走，珍爱地球”健步走活动，来自公司各板块、各部门新老员工、退休员工等健步走俱乐部成员参加了活动，行走超过 12 公里。通过活动大家增进了彼此的友谊，加深了对公司发展的了解；让俱乐部成员通过活动锻炼了身体，提高了环保意识，并增强了员工的凝聚力。

2.5 为社会——成为优秀的企业公民

2.5.1 第四季梦想旅行团，助力基层中小学教师跨界研学

2018 年 4 月 1 日-6 日，由中青旅控股股份有限公司、上海真爱梦想公益基金会、新加坡航空公司、新加坡旅游局携手开展的“梦想旅行团第四季——走进新加坡”公益项目，经过层层选拔，邀请了 37 位来自全国 17 个省区市的基层中小学教师，在中青旅、真爱梦想及相关领域教育专家的陪伴下，在新加坡开展为期七天的多元跨界、文化体验与教育创新研学之旅。

2.5.2 第八季认知身边/远方的城市，举办贫困县留守儿童研学公益夏令营

2018 年是中青旅公益品牌活动“认知身边/远方的城市”的第八季，项目着眼于党和国家立德树人的教育目标，贯彻社会主义核心价值观，面向城市边缘打

工子弟、乡村留守儿童，让弱势少年儿童感受社会各界的关心，让更多的人感受到旅游为美好生活带来的实实在在的获得感。

为持续强化此公益品牌，同时结合中青旅划转光大集团后对接旅游扶贫等工作，本年度活动邀请光大集团对口扶贫的湖南新化、新田、古丈三个扶贫县留守儿童来北京，展开为期4天3晚紧凑又充实的北京研学之旅。同学们参观了故宫、长城等名胜古迹，游览了鸟巢、水立方等新地标建筑；前往宋庆龄体验中心粹空间，亲手制作木艺和扎染作品，体验传统文化的魅力；到中国光大银行金融街支行，参加小小银行家创新职业体验课；六一儿童节当天在天安门广场重温入队誓词……亲身感受新时代首都北京新风貌，留下一段难忘的研学旅程。

活动结束后当天，中国光大集团党委书记、董事长李晓鹏出席了闭营式，并与师生们一起分享成长感受，在全体师生中引起非常大的反响，孩子们在日记中记下这温馨的画面，永远定格在孩子们的心中。

2.5.3 第八季中青旅盲人旅行团：聚焦盲人金融需求

2018年10月21日，由中青旅遨游网联合中国光大银行、北京红丹丹教育文化交流中心举办的“听·钱币的旅行”第八季盲人旅行团公益项目再次为爱启航。本次活动邀请了19位盲人朋友，在志愿者一对一的陪伴下走进北京市古代钱币展览馆，同时邀请来中国光大银行的金融专家，为盲人朋友们带来了一场别开生面的穿越钱币前世今生的文化之旅。

2.5.4 第九、第十季青年成就组织事业启航工作坊：关注大学生职业成长

2018年5月27日及11月25日，由中青旅志愿者协会携手JA青年成就组织联合举办的“事业启航工作坊”分别迎来了第九季及第十季活动。2018年中青旅共接待了来自首都师范大学、北京第二外国语学院、北京外国语学院、北京体育大学、北京科技大学、中央财经大学等知名院校近百名大学生来到中青旅大厦，展开职业见习日的活动。

2.5.5 行知基金助力西藏共青团举办青年马克思主义者培养工程

2018 年 12 月 21-28 日,由中青旅行知基金支持,共青团西藏自治区委员会、西藏自治区学生联合会、广东省团校共同举办的西藏共青团第九期“青年马克思主义者培养工程”培训班在广东省广州市、深圳市及珠海市展开了为期 8 天的学习实践培训。

本次培训班主要内容为深入学习宣传贯彻党的十九大精神,认真贯彻落实全国高校思想政治工作会议精神,学习总书记视察广东重要讲话精神,同时在改革开放 40 周年的重要历史背景下,邀请了西藏自治区内各高校大学生骨干和校团委干部,区、市(地)团委青年干部等共计 80 人,带领优秀青年学生们通过专家讲座、经验分享、技能培训、现场教学、体验式教学等培养路径,让大学生骨干和青年干部开阔眼界、增长见识,强化对马克思主义和社会主义的认识和思考,提高理论自觉,坚定政治信仰。

2.5.6 中青旅携手光大证券承办光大融情手拉手夏令营

2018 年 8 月 2 日,由光大证券主办、中青旅承办的“光大融情手拉手夏令营”开营仪式在中青旅大厦举行。来自湖南、江西、陕西、贵州、上海五省市八个贫困县的师生 40 人参加开营仪式。此次活动是光大集团和光大证券响应国家扶贫攻坚战略,以教育扶贫的实践举措助力贫困地区青少年成长。作为光大集团成员企业,此次光大证券携手中青旅开展研学旅行夏令营活动,是集团联动、产融合作的标志性活动。中青旅将珍视兄弟单位的信任,努力将夏令营办成一次能够留下深刻记忆的精彩活动。

2.5.7 携手同行,中青旅联科助力马云乡村教师颁奖典礼

为响应国家号召,积极践行乡村扶贫,中青旅及旗下子公司近年来始终坚守社会责任,传播正能量。中青旅联科自 2015 年马云乡村教师奖启动以来,四年四届,从支持到赞助,从未缺席。

除鼎力支持“马云乡村教师颁奖典礼”,中青旅联科一直在为中国乡村教育,贡献着自己的一份力量。作为中青旅旗下专业的文旅综合运营商和整合营销服务商,秉承中青旅“让教育留下记忆,让旅行留下感动”理念,分别联合中央网信

办、马云公益基金会、黑龙江文化和旅游厅(原黑龙江旅游委)、中青旅研学事业部等政企机构，举行了走进汇源、扶贫启智等丰富多样的研学活动。

2.5.8 立德树人，中青旅研学事业部深耕“旅游+教育”事业

中青旅研学事业部 2018 年深耕“旅游+教育”事业，积极承担国内外研学项目，打造“中青旅研学品牌”。7 月 21 日，组织 300 多名来自北京市知名中小学校的学生，在美国卡耐基音乐厅举行“快乐金帆”北京市学生金帆艺术团专场演出，纽约华人华侨各界以及当地民众 2000 多人观看了演出。8 月 4 日至 8 日，由中国青少年发展基金会主办，研学旅行事业部承办的 2018 宝洁希望小学儿童剧夏令营公益活动在京举行，来自河北、湖南、陕西、山东、山西石楼五地八所小学的 121 名师生受邀参加。

8 月，由北京市美疆助学基金会主办、研学旅行事业部承办的百人新疆“美疆班”学生赴京研学旅行活动顺利结束。

11 月 3 日至 7 日，研学旅行事业部成功承办由共青团西藏自治区委组织的第二届“民族团结代代传”西藏优秀中学生研学旅行活动，共有来自西藏七个地区四个民族的优秀中学生参加。12 月 17 日至 24 日，研学旅行事业部成功组织“面向未来放眼世界”——河南省优秀中学生赴马来西亚研学旅行活动。来自河南省郑州市、许昌市、禹州市、开封市、平顶山市、新密市的师生代表们参加。同学们通过深入体验马来西亚国立大学、玛莎大学、世纪大学，了解到医学、金融等学科的未来发展趋势，并与当地师生建立深厚的友谊。

2.5.9 “寻古迹·习国礼”，江苏中青旅举办“无声世界孩子的春天”公益活动第六季

2018 年 4 月，江苏中青旅延续“无声世界孩子的春天”公益活动，举办了第六季，本次活动带领先天听力障碍的儿童一起前往宝华山千华古村一起进行“寻古迹·习国礼”为主题的活动。活动中孩子们游览千华古村，观看表演，最后在一个古色古香的院子里进行了一场“成童礼”，让孩子们在这个过程中知礼、学礼、知恩、报恩。

2.5.10 中青旅山水酒店集团连续 9 年助力“地球一小时”环保活动

2018 年 3 月 24 日晚上 8:30—9:30, 中青旅山水酒店集团再次助力“地球一小时”环保活动, 所有分店熄灭部分非生产电源, 调暗大堂、过道以及休息区的照明光源, 和入住的宾客一起还地球一份宁静, 这也是中青旅山水酒店集团支持“地球 1 小时”行动的第 9 个年头。

山水酒店集团自 2003 年成立以来, 始终致力于绿色环保事业, 倡议低碳出行、减少能源消耗、呼吁入住宾客使用可循环利用的物品, 尽量不使用一次性洗漱用品。为了扩大此次环保活动的影响力, 让山水员工及宾客们了解“地球一小时”活动的重要性, 4 月初, 中青旅山水酒店集团特意拍摄了视频支持“地球 1 小时”, 并在线上线下各渠道通力宣传, 同时通过发放免费房、现金券等福利来吸引更多的人参与到“地球一小时”活动当中。

2.5.11 文旅融合, “文化乌镇”影响力日益扩大

2018 年, 乌镇持续打造“旅游+文化”战略, 致力于把履行企业社会责任融入到企业品牌建设、文化营造中。

10 月, 第六届乌镇戏剧节以“容”为主题, 邀请来自俄罗斯、法国、波兰、日本、美国、澳大利亚等 17 个国家和地区的 29 部特邀剧目, 进行了总计 109 场演出。

乌镇戏剧节凭借当代前沿的国际戏剧演出, 锐意创新的青年竞演, 多元丰富的戏剧活动与乌托邦式的创作环境, 已迅速成长为具有国际影响力的戏剧盛会。

12 月, 为纪念木心美术馆开馆三周年, “从前慢”木心音乐会在乌镇大剧院唱响。音乐会邀请到刘胡轶、谭维维、彩虹合唱团、叶炫清等多位音乐人和乐团共同演唱《从前慢》, 不仅丰富了乌镇现有的文化形式, 也为文化小镇的建设添砖加瓦。

三、荣誉鉴证社会责任的奉献与担当

荣誉见证付出, 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, 使中青旅获得社会各界的高度肯定和荣誉。

3.1 旅游服务领域

2018 年 4 月 8 日,由中国上市公司协会联合中国证券投资者保护基金公司、上海证券交易所、深圳证券交易所、中国证券业协会、中国证券投资基金业协会、中证中小投资者服务中心有限责任公司共同主办的“2017 年度最受投资者尊重的上市公司”评选活动的颁奖典礼在北京友谊宾馆举行。本次活动从公司业绩、现金分红、二级市场表现以及诚信合规等多维度进行评分和筛选,中青旅从 663 家参选公司中脱颖而出,荣获该奖项。此项殊荣体现了投资者对公司诚信经营、良好发展的认可与支持。

8 月 28 日,由北京商报主办的“京燕杯”2017-2018 北京人喜爱的十大旅游品牌(OTA 和旅行社榜)颁奖典礼在京举行,经过业内知名专家评审讨论、大众问卷票选以及媒体团队评审三大评审环节,中青旅荣获 2017-2018 北京人最喜爱的国内游旅行社奖。

9 月 14 日,中青旅在 21 世纪经济报道主办的“2018 亚洲旅游产业年会”暨“2018 亚洲旅游「红珊瑚」奖”颁奖典礼上荣获 2018 亚洲旅游「红珊瑚」奖—“最佳旅行社”奖项;中青旅旗下的中青旅联科公司成功荣获 2018 亚洲旅游「红珊瑚」奖—“最佳旅游营销机构”奖项,中青旅联科执行总经理葛磊荣获“年度营销人物”;光大中青旅遨游旅行联名信用卡成功荣获 2018 亚洲旅游「红珊瑚」奖—“最受欢迎旅游金融产品”奖。

10 月 17 日,由北京市委宣传部等机构主办的第三届“首都文化企业 30 强、30 佳”及“首都文创杰出人物”活动中,中青旅控股股份有限公司获评“首都文化企业 30 强”、中青博联获评“首都文化企业 30 佳”,成为唯一一个独占两席荣誉的企业。

10 月 31 日,由中央电视台《大国品牌》打造的“改革开放 40 年 40 品牌”盛典中,中青旅作为与改革开放同生共长的旅游行业领军品牌,与华为、阿里巴巴、泰康、腾讯、振华重工等一批改革开放同行者、践行者一道,荣获“改革开放 40 年 40 品牌”奖项。

11 月 22 日，2018 金融界中国上市公司创新发展高峰论坛暨“金智奖”上市公司价值评选颁奖盛典上，中青旅再次蝉联年度中国上市公司“最受消费者信赖”荣誉，成为现场唯一荣获此奖项的旅游类企业，充分体现了中青旅品牌在消费者心目中的地位。

11 月 15 日，2018（第五届）劲旅峰会上，中青旅遨游网荣获“年度旅行服务劲旅奖”。

11 月 28 日，《北京晚报》2018 年度旅游年终特刊公布了“2018 年度北京晚报旅游总评榜”，作为国内领先的综合旅游服务商，中青旅荣获“年度最具影响力旅行社”奖项。

11 月 28 日，中青旅荣获《北京晨报》2018 年“北京人心中最有温度的旅游品牌”及“2018 年北京人心中最具发展前景的旅游集团品牌”。

11 月 30 日，在第三届中国旅游上市公司峰会上，中青旅获得“2018 最受消费者信赖旅游上市公司”奖。

12 月 2 日，由中国旅行社协会主办评选的首届中国旅行社行业年度榜单上，中青旅及旗下相关企业荣获“年度中国旅行社品牌 20 强”、“年度行业特殊贡献奖”、“年度出境旅行社”等十一项大奖。

12 月 6 日，由旅行社资讯主办的 2018 年度旅行社行业颁奖盛典上，中青旅荣获“2018 年度旅游零售服务模式创新大奖”。

12 月 12 日，《环球时报》第十届“最受中国家庭欢迎的出境游”颁奖典礼上，中青旅遨游网荣获“最受中国家庭欢迎的出境游旅游产品供应商”。

12 月 8 日，由中国企业评价协会联合沃民高新共同发起的“首届中国满意品牌高峰论坛”上，中青旅凭借多年秉承的“用心陪着你”品牌理念和建设体系，成为荣获“中国满意品牌 100 行动”的唯一旅游企业。

12 月 18 日，由执惠主办，主题为“新动能新生态新娱乐”的 2018 第三届中国文旅大消费年度峰会暨“龙雀奖”颁奖盛典上，中青旅斩获四项大奖—中青旅荣获“最佳文旅上市集团”奖；山水酒店集团荣获“最佳生活方式住宿品牌”

奖；古北水镇荣获“最佳文旅项目”奖；中青旅红奇基金荣获“最佳文旅投资机构”奖。

3.2 社会公益领域

3月31日，中青旅荣获JA中国战略合作伙伴奖。

6月2日，由中国企业评价协会联合万里智库评选的2018中国绿金企业评选中，中青旅获评“2018年中国绿金企业100优”奖项，并位列第八位，也成为入选中国绿金企业榜单中唯一的旅游企业。

12月17日，由人民日报社、全国工商联、中华慈善总会、中国慈善联合会指导，人民网公益频道主办的2018人民企业社会责任高峰论坛暨第十三届人民企业社会责任奖活动中，凭借在旅游精准扶贫领域的大量工作，中青旅作为唯一旅游企业代表，荣获人民企业社会责任年度扶贫奖。

12月19日，由品橙旅游主办的“2018中国旅游大奖诚旅特约颁奖盛典”上，中青旅凭借在中国出境旅游市场的优质服务，在旅游精准扶贫领域的创新工作，荣获其中“出境旅游优选企业”、“旅游扶贫创新企业”两项奖项。

12月21日，在《公益时报》社主办的中国公益年会上，经过形式审查、专家评审、第三方评审、公示、确定表彰名单等多个环节严格评选，中青旅荣获2018年度中国公益企业奖。

四、结语

服务永无止境，幸福要靠我们自己。在为广大游客创造美好旅游体验的道路上，中青旅始终坚守正道，矢志不移用心陪伴，用汗水和智慧浇灌着幸福之花。

未来，中青旅将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，奋力跑出好成绩，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

2019 年 4 月 18 日