

# 中青旅控股股份有限公司

## 2015 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”）的第七份企业社会责任报告。在此之前，公司于 2009 年至 2014 年连续发布过六次社会责任报告。

### 报告时间范围

本报告涉及时间跨度为 2015 年 1 月 1 日至 2015 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。

### 2015 年度公司每股社会责任贡献值：2.06 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。

作为共青团中央直属企业，中青旅创办 36 年、上市 19 年来，始终牢记“中字头的责任担当、青字头的创意活力、旅字头的主业发展”，将社会责任与公司业务相结合，与青年事业发展相结合，建立履行社会责任的长效机制，不断体现中青旅作为团中央直属企业的社会责任担当，让社会不断感受到旅游为美好生活带来的实实在在的获得感。

作为一个负责任的上市公司，中青旅密切关注各利益相关方的诉求，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。

“以人为本，创造快乐”是中青旅的企业使命，“诚信规范、创新发展”是中青旅的核心价值观，“用心陪着你”是中青旅的品牌理念，面对旅游行业快速升级转型的竞争态势，中青旅矢志打造“控股型、多平台旅游生态圈”，不忘初心，用心陪伴，为游客创造美好快乐的旅行体验。

## 一、【社会责任案例】

### （一）互联网旅游：中青旅控股型多平台业务助力世界互联网大会成功举办

在第一届大会成功举办的基础上，举世瞩目的第二届互联网大会乌镇峰会于 2015 年 12 月 16 日至 18 日在乌镇举行。中共中央总书记、国家主席习近平再次来到乌镇，出席世界互联网大会乌镇峰会并发表主旨演讲。中青旅旗下乌镇旅游、中青博联、中青旅联科、中青旅遨游网等相关业务紧密互动、高效协作，携手承办了一场精彩纷呈的世界级互联网大会。

共青团中央对中青旅团队承办世界互联网大会乌镇峰会高度重视，大会开幕前夜，书记处书记周长奎等一行六人代表共青团中央书记处来带中青旅会务承办团队办公室慰问。会议结束后，共青团中央书记处书记在总结中青旅筹备接待世界互联网大会的经验时表示：“中青旅乌镇公司、会展公司为首届世界互联网大会的成功召开做出了积极贡献。乌镇作为世界互联网大会的永久举办地，既彰显了品牌，又促进了中华优秀传统文化与新锐技术创新的融合。”

## （二）文明 旅游：做从容自信文明的中国游客

近些年来，中青旅认真学习领会习近平总书记关于青少年成长的系列讲话精神，学习中央文明办的工作部署和相关工作要求，按照共青团中央书记处的整体安排，努力在日常的经营活动中践行文明旅游：通过自身的行业地位，大力宣传文明旅游，通过自身的经验积累，针对青少年文明旅游工作的接受特点、传播规律，夯实导游、领队引导游客文明旅游的各项措施；通过一系列的工作，树立中国旅游者的文明形象，让旅游者感受到文明旅游带来的快乐；通过大力的呼吁和宣传，提升行业的社会评价和社会地位，提升旅游者的文明素质和文明修养，充分发挥了行业领军企业在文明旅游宣传、实践中的作用，为旅游文明贡献一份力。

### 2.1 受托编制行业标准《导游领队引导文明旅游规范》，面向全行业开展培训，普及行业标准，倡导文明旅游。

受国家旅游局委托，中青旅承担了《导游领队引导文明旅游规范》这一行业标准的编制工作。在中青旅召集公司内部一线导游、领队人员进行研讨、总结的基础上，广泛吸纳行业内及专家意见，形成统一规范文本，于 2015 年 4 月正式发布实施。

本规范规定了旅行社组织、接待旅行团队过程中，导游员、出境旅游领队引导旅游者文明旅游的相关原则、内容和具体要求。在法律法规、风俗禁忌、绿色环保、礼仪规范、诚信善意等方面详细地对导游领队人员提出“一岗双责”的工作要求。

在该标准发布实施后，国家旅游局面向全国各省市旅游局（委）开展了文明旅游讲师培训班，中青旅参与该标准的主要起草人，承担了该面向全国讲师的培训工作。先后受山东、河北、广东、内蒙古、宁夏、天津等地旅游局邀请，面向各省市导游、领队、讲解员等开展培训，不遗余力宣传文明旅游。

## **2.2 受托编写《导游领队引导游客文明旅游操作指南》，普及文明旅游知识，指导导游领队人员开展文明引导工作。**

为更好的推动《导游领队引导文明旅游规范》的落实，国家旅游局再次委托中青旅起草《导游领队引导游客文明旅游操作指南》一书，对该标准进行详细解读。中青旅接受该任务后，抓紧落实，快速组织人员进行编写：总结导游领队带团经验和案例，对标准内容进行详细阐释和说明，汇集旅游目的地的风俗禁忌，形成规范书稿，中国旅游出版社于 2015 年 7 月正式出版。该指南在业内引起巨大反响，多地旅游管理机关和导游行业组织批量购买，作为对导游领队进行文明引导的教材。

## **2.3 与国家旅游局联合开展“为中国加分”大型文明旅游公益行动。**

2015 年 12 月 28 日，由国家旅游局主办，中青旅旗下联科公关公司承办的“为中国加分”文明旅游公益行动暨万名文明游客征集活动在厦门鼓浪屿成功举办。活动提出“为中国加分”主题，意在主动唤起游客在旅途中传递正能量，同时还在全国范围内征集万名“文明游客”，选拔千名“文明旅游公益大使”，用榜样的力量来带动游客文明旅游意识的觉醒。

## **2.4 受托编写“文明旅游百日百题”，普及文明旅游知识。**

为普及文明旅游知识、唤起旅游者的文明旅游意识，国家旅游局在互联网上开展了“文明旅游百日百题”有奖竞答活动，中青旅受托起草了所有竞答题目，通过浅显易懂、短小精练的题目，激发旅游者学习文明旅游知识、践行文明旅游理念。

## 2.5 文明旅游看我的：作为“导游领队引导文明旅游试点单位”开展系列活动。

由于在引导和宣传文明旅游方面做了大量工作，2015 年初，国家旅游局授予中青旅“导游领队引导文明旅游工作试点单位”，该试点是文明旅游领域唯一一家国家级试点单位，是国家旅游局开展的一系列促进文明旅游工作的重要一环。既是对中青旅以往开展相关工作经验的进一步检验，更是希望通过中青旅的探索，为全行业提供经验做法，为引导游客文明旅游、提升游客文明素养做出一些贡献。

## 2.6 首倡文明旅游示范团：重视榜样的力量。

2016 年 3 月 4 日，由国家旅游局、中青旅联合组织的“文明旅游示范团”在京出发。国家旅游局、外交部领保中心、中青旅等相关领导为示范团送行并发表文明旅游寄语，示范团领队、游客代表向全体游客宣读了出境文明旅游的倡议书，中青旅向随团客人发放了“文明旅游，看我的”胸牌和行李牌及《中青旅遨游网文明旅游攻略 66 条》指导手册，进行文明出境游的规范引导。示范团旅行过程中，还将通过微博、微信等新媒体方式进行旅行直播，向公众宣传文明旅行、快乐旅游的实况。

## 2.7 结合青少年成长，注重对青少年游客的引导和教育。

青少年是影响中国的未来力量，也是在文明旅游中最值得被关注的人群。2015 年 7 月，中青旅推出了“发现中国——青少年环球小使者随手拍行动”。活动通过鼓励出境旅游的中国青少年寻找分布在世界各地的‘中国印记’和‘中国元素’，并在社交媒体的平台上进行分享，旨在发挥旅游的文化传播和教育功能，帮助孩子们在探索世界的旅途中，强化自身的国家意识和爱国情怀。鼓励青少年从另一个角度来探索对中国文化的重新发现，这也是中青旅从更高的层面来践行文明旅游做出的探索。和“发现中国”活动同步，中青旅还向暑期出游的数十万青少年发放《小当家看世界》系列手册。

## 2.8 做好十一、春节等重点时段文明旅游引导。

2016 年春节中青旅以总裁微信拜年的形式，向中青旅、遨游网等 20 余万粉丝推送“中青旅遨游网导游领队文明旅游承诺暨倡议书”，引导游客将文明旅游变成一种习惯，用实际行动为中国加分。结合开展文明旅游工作的深厚基础、行之有效的`工作方法，中青旅将文明旅游与公司的业务相结合，与青年事业发展项计划，建立文明旅游的长效机制，不断体现中青旅作为团中央直属企业的责任担当，使游客通过文明旅游不断感受到旅游为美好生活带来的实实在在的获得感。

2016 年 2 月 4 日，国家旅游局公布百家文明旅游先进单位名单，中青旅以第一方阵第一名的成绩荣获“全国文明旅游先进单位”称号。在国家旅游局开展的“2015 中国好导游中国好游客”征集活动评选结果，由中青旅遨游网推荐的石敏、李淑梅当选“2015 中国好游客”称号，于彤、左超、徐川当选“2015 中国好导游”称号。中国好游客、中国好导游的评选，既弘扬了社会正能量，也引领了文明旅游风尚。

### （三）旅游 社会服务：中青旅服务 9.3 大阅兵

9 月 3 日，中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 70 周年纪念大会在北京隆重举行。

在这个值得全中国人民铭记在心的日子里，中青旅旗下旅游服务分公司的 50 辆大巴车作为阅兵接待团队中的指定服务商，承担了接送抗战老兵等观礼嘉宾的重任。所有在现场参与服务的中青旅人，以饱满的姿态和专业的技能完成了一份令人满意的答卷。

中央相关部门对中青旅此次圆满完成中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 70 周年纪念活动的阅兵用车保障任务给予了高度肯定。

## 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，为之带来最高品质的快乐享受。

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。

### （一）为消费者——互联网 拓展旅游新生态

以中青旅遨游网为承载，中青旅利用互联网技术与平台，使互联网与传统旅游业融合创新，协同增效，最终创造旅游业新的价值与发展生态。创造用户真正受益、企业可持续发展的旅游生态新格局。

#### 1、遨游网：从 O2O 平台到在线旅游新生态

2015 年 3 月，中青旅发布“遨游网”战略分享会，宣布打造在线旅游从 O2O 平台到在线旅游新生态。中青旅遨游网的互联网 的解决方案，以“正品行货、创意主题、中高端定制”为主打，无论是在自营和开放、线上和线下、研发和营销，都以产业互联网为方向。面向供给与需求错配的问题，通过自身努力，促使旅游服务从消费互联网向产业互联网转变。



面向中国旅游消费市场的快速升级，中青旅借助遨游网这个互联网和移动互联网平台，通过内部激励的机制，鼓励个人创业创新，实现自身的超越和追求。以开放的心态，积极与外部伙伴合作，通过参股、并购的方式，实现遨游网整个生态链的建设，驱动中青旅互联网 旅游战略的快速发展。

2015 年 7 月，中青旅遨游网宣布推出专业户外旅行品牌——如是户外，布局户外运动旅行。

2015 年 8 月，中青旅向全员发布内部创新创业通知，鼓励员工基于“遨游网”进行旅游生态圈的创新和创业。截止 2015 年底，共收到申报 50 余个创业项目，根据申请人的综合素质、创业意愿、项目优缺点、盈利模式等因素，近十个项目获得了公司支持。这也是“大众创业、万众创新”的新环境下，中青旅进行机制创新和旅游生态建设的重要动力。

2015 年 10 月，遨游网在旅游行业首家推出“遨游创客汇”，面向小微旅行项目团队提供免费场地空间和活动创意支持。截止 2015 年底，“遨游创客汇”先后向 JA 中国、自然之友、国家野生动物救援组织、出版社、义工时间等 10 余家机构提供免费空间，千余用户参与分享会、主题沙龙、读书会、联欢会等活动，在帮助小微创客机构的同时实现了中青旅遨游网的品牌传播和用户获取。

中青旅遨游网积极面向大学生群体，鼓励他们开展移动互联的创意研发。2015 年 8 月，中青旅遨游网与国家旅游局国家智慧旅游重点实验室、北京联合大学旅游学院联合打造“全国大学生移动互联旅游创意大赛”。吸引和汇集对于创新移动终端设备的技术、移动应用的开发、研究和设计的师生，让更多的大学学生在收获技术知识的同时，实现旅游与移动技术相结合的梦想。

## 2、举办第二届用心杯产品设计大赛

旅游行业最终的竞争还是在创意、产品和服务环节中展开，产品力将是旅游企业的核心竞争力。作为中国旅行社行业领军企业，中青旅在产品研发上不懈创

新。为了在产品上彰显品牌理念，为客户创造更多优质的旅行产品，2015 年，中青旅举办第二届用心杯旅游产品设计大赛。大赛旨在打造优秀旅游产品的孵化平台，让真正有品质、有个性、有想象力的产品脱颖而出。大赛面向社会招募大众评审，让消费者的意见成为产品创新的决策力，选拔出最受欢迎的旅游产品。

第二届“用心杯”中青旅遨游网旅游产品设计大赛自 2015 年 4 月开赛，历时了 7 个月时间，从遨游网论坛发帖比拼人气，到 200 余条来自全国的参赛作品进入海选。

## （二）为股东——缔造持续增长的市场价值

作为中国旅行社行业首家 A 股上市公司，2015 年，中青旅不断以创新变革提升主业价值，不断拓展增值空间，努力降低投资风险，在动荡的市场里，跑赢了大盘，为投资者和股东创造了价值。

为提升公司控股子公司治理水平并充分发挥资本市场融资优势支撑控股子公司业务发展，促进其做大做强，2015 年 9 月，中青旅发布《第六届董事会临时会议决议公告暨关于同意控股子公司筹备申请在全国中小企业股份转让系统挂牌的公告》，公司控股子公司中青旅国际会议展览有限公司（下称“中青旅会展”）和中青旅山水酒店投资管理有限公司（下称“中青旅山水”）拟筹备申请在全国中小企业股份转让系统挂牌，待两公司完成改制设立股份有限公司事宜后，同意其申请在全国中小企业股份转让系统挂牌。

2016 年 2 月 2 日上午，深圳中青旅山水酒店股份有限公司正式在全国中小企业股份转让系统挂牌（股票代码：835714）。未来公司将以珠三角、长三角、环渤海地区为重点发展区域，逐步向全国各大、中城市拓展，成为特色鲜明、模式领先的时尚商务连锁酒店投资管理综合运营集团。

2015 年，中青旅会展正式完成股份制改造，成立中青博联整合营销顾问股份有限公司（以下称“中青博联”）。2016 年 3 月，中青博联整合营销顾问股份有限公司正式申请新三板挂牌。

### （三）为合作伙伴——开创长期合作的共赢机遇

旅游是多种供应商组成的服务链条，合作伙伴们的进步和发展决定着中青旅的服务品质和市场竞争力。中青旅以不断扩大的业务领域和商业机会，以遨游网为统领，与合作者结成战略联盟、业务联盟，致力于与伙伴们建立透明共赢的商业关系，共创价值、共享成长。

以遨游网所代表的旅游新生态不仅体现在创造出用户真正受益的服务品类，也在于使产业链上的各资源方、服务方、内容方、平台方等相关方各得其所，共同受益，引领旅游业健康生态圈。在技术层面，遨游网依托多年在旅游业的积累与运营，围绕大数据时代用户需求和交互行为变化，为线下各方提供更易用的技术解决方案和更智能的生产经营决策体系。

中青旅在与供应商及各个合作伙伴协同合作的过程中，不断探索新的合作模式，共同建立系统化、专业化、线上线下一体化的旅游目的地营销体系，实现高品质、高效率、高回报的整合营销服务。2015 年相继与黑龙江、内蒙古、新疆等省市自治区旅游局达成战略合作，拓展目的地营销体系，共同推动旅游产业转型升级、提质增效，促进旅游业与互联网深层次、多维度融合。

### （四）为员工——让员工乐起来

人才是中青旅最大的资本，公司始终坚持“以人为本”的理念，致力于为员工们提供良好的工作环境，营造和谐的工作氛围，倡导简单而真诚的人际关系；致力于让快乐成为中青旅员工的一种习惯，让中青旅成为员工自豪和满足的理由。

#### 1、打造“我们的节日”

中青旅已经形成系统化的公司节日活动规划和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；第四季度的员工风采大赛等文艺活动。2015 年度，公司开展了“寻找中青旅最美家庭”评选活动、员工厨艺大赛活动，不仅丰富了员工们的工作生活，也为员工提供了张扬个性、舒展才华的舞台。“让员工乐起来”是中青旅的发展使命。2015 年度，公司进行了 90 后员工调查，对该年龄段的员工的生活及工作状态与需求进行调研；公司面向系统内全国各分子公司、开展以“在意”为主题的中青旅第三届品牌训练营活动，搭建公司市场推广系统人员交流和学习的平台；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、健美操俱乐部等丰富员工文化生活，为员工提供快乐、充实的工作环境。

## 2、支持员工职业发展

人才是中青旅的第一资本，人力资源是公司成长的第一要素。公司高度重视员工培训，支持员工职业发展。

2015 年度，公司根据青年员工的特点，关注青年员工的职业发展与健康成长，采取了在线学习平台学习的方式，为青年员工甄选了“高品质沟通与快乐工作”和“压力管理”两门课程，从职业素质和生活方式两方面进行培训，使青年员工在学习中得得到成长与提高。同时对于中层管理者也应用学习平台设计了线上与线下相结合的培训课程，甄选了线上的“互联网时代“和”移动互联网发展的解读和预测”两门课程，线下结合微信平台进行了互动式培训，在培训中提升中层管理者的互联网思维与应用技能。

对 2015 年入职的应届毕业生，围绕培养新员工责任心、服务意识、提高团队合作精神为主题设计各个项目，促进新员工角色转化，加强新员工间的沟通，提高团队责任意识。公司进行全新互动式自主培训，采用新员工自主参与的小组项目制，按照“学习进步组”、“拓展训练组”、“工作交流组”、“兴趣活动组”等小组形式划分，由新员工自己完成本小组的工作内容，以此加强新员工的参与度、彼此的沟通以及激发新员工的自主创新意识。

《塑阳光心态、赢丰盛人生》培训则引导新员工树立正确的人生观、价值观及端正的职业态度，养成良好的职业品行和积极的工作心态。对呼叫中心进行心理咨询培训，针对呼叫中心员工在与客人沟通中的心理压力问题的处理，对呼叫中心员工进行了 50 次的心理辅导咨询，对可能存在的不同心理问题进行针对性的辅导与疏导，提升了员工面对压力的自我调节能力和抗压心态。

## （五）为社会——“善意的旅行”传播旅行的文明

作为一家负责任的上市公司，中青旅将传播品牌善意、传播旅行的文明作为企业可持续发展及提升核心竞争力的重要举措，致力于搭建旅行过程中人与人、人与自然间的和谐对话机制，让更多旅行者在旅行过程中深度体验社会、丰富人生价值。

### 1、中青旅支持边疆民族地区发展

2015 年，中青旅开展多项工作，以旅游产业为抓手，以智力投入、信息互通共享、新产品研发等实际行动，以坚持不懈、抓铁有痕的精神，落实共青团对口支援边疆地区相关会议精神，为边疆旅游产业发展提供帮助与支持，为促进新疆各民族交往交流交融作出贡献。

在西藏，中青旅自 2013 年联手西藏团区委启动“西藏大学生‘中国梦’行知基金”以来，共培训学生骨干 300 多人次，引导更多西藏青年学子进一步坚定理想信念，勇担时代重任，在富民兴藏的伟大实践中汇聚起青春的磅礴力量。

在新疆，中青旅举办第二届新疆旅游产业发展培训研讨班，并与新疆自治区旅游局签订战略合作协议。既是中青旅旅游援疆项目的延续，也是“互联网 新疆旅游”与“一带一路”战略以及旅游援疆等战略的一次深度融合。

在内蒙古，中青旅与内蒙古旅游局签订战略合作协议，联手内蒙古旅游局推出了全新的核心自驾线路品牌——“冰雪天路”。既是消除外界对“草原旅游”

单一品牌印象的重要举措，又吸引游客前来享受自然冰雪，感受多彩的民族文化风情，把内蒙古打造成为四季皆宜的生态民俗旅游目的地。

在四川甘孜，中青旅国际旅游公司党建团队深入甘孜藏族自治州，为藏区儿童送去围巾、文具及玩具，并与当地孩子们交流，用满怀热情为点亮心灯，用温暖的方式，伴随藏区儿童的成长。

## 2、志愿者协会拓展公益旅行新空间

2015 年，中青旅志愿者协会继续完善组织架构，采用“核心志愿者 项目经理”的模式，持续强化“盲人旅行团”、“认知身边的城市”、“梦想旅行团”、“青年成就”等品牌旅行公益项目的打造。2015 年末，中青旅志愿者协会共有 139 名志愿者，80 后、90 后占比超过 80%，总计服务时间超过 5200 小时，人均服务时间超过 37 小时，再创历史新高。

### 2.1 陪着盲人听历史，盲人“听系列”公益之旅进入第五季

2015 年 11 月 28 日，中青旅志愿者协会残障服务组与北京红丹丹教育文化交流中心再度联手启动“听”历史：陪着盲人走进首都博物馆活动，开启了充满传奇色彩的历史之旅。19 位志愿者用心陪着每一个视障朋友，触摸仿制文物、倾听专业讲解，让他们从不同的角度、用心、用视觉以外的感官深度倾听历史的声音，实现盲人走进历史旅程的梦想，感受到爱的温暖和光明。15 位视障朋友在志愿者的陪伴走进首都博物馆，虽然和盲人朋友相处的时间很短暂，但也让志愿者感触颇深。

### 2.2 认知身边城市：中青旅助力打工子弟畅游欢乐谷

2015 年 12 月 12 日，中青旅志愿者协会与华侨城集团、新公民计划携手举办“认知身边的城市”公益活动，志愿者们陪伴星河双语学校的打工子弟同学

们畅游欢乐谷，以旅行公益的形式，关注城市边缘及弱势群体，帮助其认识或重新发现自己生活的城市。

### 2.3 青年成就组织事业启航工作坊——北林学子走进中青旅

作为面向青年大学生的品牌公益项目，作为青年成就组织唯一的中国旅游企业赞助伙伴 2015 年 11 月，中青旅志愿者协会与 JA 中国联合打造“JAVD 职业素养工作”项目。40 多名来自北京林业大学的青年学子参观了中青旅大厦，听取公司志愿者对职业选择、人际关系网络、职场礼仪等方面的经验分享，并以模拟面试、推广项目策划等形式感受职场氛围。让更多的大学生在收获知识的同时，更好的了解职业世界的梦想。

### 2.4 遨游网门店再升级，O2O 模式打造爱心传递站

2015 年 12 月，中青旅遨游网线下门店联合亲亲宝贝、中青公益等公益组织，发起“爱计划”公益活动，面向市民爱心征集儿童旧衣，通过专业机构处理后，转送至打工子弟及藏区学校的孩子们手中，用爱心温暖寒冬。这也是中青旅遨游网门店从体验店升级为 O2O 门店后，服务内涵的再次升级。

## 3、公益铸就善意的旅行体验

### 3.1 跟着郑和下南洋——梦想旅行团再出发

梦想旅行团是面向乡村教师开发的创新公益项目，也是教育和旅行的一次深度结合。2015 年，“梦想旅行团第二季——跟着郑和下南洋”公益项目由中青旅、马来西亚旅大使馆旅游处、马来西亚航空公司和真爱梦想公益基金会携手开展。该活动在全国范围甄选出 12 位乡村教师前往马来西亚，老师们带着孩子们的好奇第一次跨出国门，重走海上丝绸之路，开启一段梦想的旅程。

此次马来西亚之行，是继“梦想旅行团第一季——带着课本去埃及”之后的第二次探索之旅。中青旅希望借助与专业公益组织和旅游局的合作，资助中国乡村教师感受多元的异国文化。

这对他们原来可能仅仅是梦想，而帮助他们实现梦想会激励更多的乡村学生，让他们了解这个世界的多元和差异，拥有更加开阔的人生视野，将会是更多梦想孕育的起点。

### 3.2 寻根中国公益之旅第一站：走进湖北随州

2015年6月，由湖北省旅游局、中青旅联盟、真爱梦想公益基金会与随州市人民政府共同举办的“寻根中国公益之旅走进随州”在随州市大洪山金顶隆重举行。来自全国各地的38名乡村教师代表组成的寻根之旅梦想旅行团、50余名中青旅联盟各单位负责人一起走进随州开启寻根之旅。

### 3.3 “为爱奔跑”公益活动传递社会正能量

2015年5月，一个名为“为爱奔跑”的健康公益跑活动在上海市顾村公园激情开跑，近千名跑步爱好者用奔跑的力量践行公益，传递社会正能量。此次活动由中青旅遨游网上海第二总部、上海跑下去等联合主办，活动所得扣除成本后将全部捐予致力于帮助视障人群的“看见爱”公益基金，为他们送出关爱，为他们跑出希望。此次“为爱奔跑”也是中青旅遨游网落地上海以来主办的第一场公益活动。与沪上其他大大小小的跑步活动所不同的是，当天“为爱奔跑”还有一个特别的环节，一群有视力障碍的跑步爱好者，他们在志愿者的陪跑下，勇敢迈出坚定的步伐，顺利完成了数公里的跑步任务。

### 3.4 新疆“若羌枣”慰问国旗护卫队

2015年12月，由中青旅新疆公司组织实施，两辆中青旅大巴承载着新疆若羌县60位各族枣农，带着新收获的“若羌枣”在北京开启为期5天的红色之旅。



活动期间，他们除观看天安门升旗、参观八达岭长城等活动外，还有一个特别的心愿，就是给国旗护卫队的官兵们送上从家乡带来的大红枣，让首都的官兵们品尝到甘甜的若羌红枣，表达若羌人民的心意。若羌枣农此行以“红色幸福感恩之旅”为主题，在新中国成立 66 周年和自治区成立 60 周年之际，重走红色路线、追寻红色记忆，回顾党带领广大人民群众艰苦奋斗的光辉历程，感受改革开放以来的巨大变化，沿途向中外游客赠送若羌红枣，以此来表达对党和祖国的感恩及热爱。

### 3.5 旅游公益论坛：互联网 语境下的创想与未来

12 月 29 日，中青旅遨游网发起“互联网 语境下的创想与未来旅游公益论坛”。来自真爱梦想、红丹丹、自然之友、义工时间、美新路等二十余家公益组织及热心公益的志愿者、游客代表 50 余人参加了论坛。

此次活动，公益组织代表分别阐述了互联网语境下公益旅行的机遇和挑战，展现了他们为公益所做的努力。中青旅控股张立军表示：“中青旅做公益旅行秉持四个理念：长久做、务实做、用心做、量力做，几年来积累了不错的公益旅行品牌。互联网 的时代，为公益组织打开了天花板，公益将成为下一阶段最大的产业。我们做公益首先是我们觉得快乐，找到快乐的事情，坚持去做就好了，只有坚持去做，才能让更多的做公益的企业和机构更快乐，让幸福的人更快乐。”

### 4、在出境旅游活动中加强青少年爱国主义教育

随着人们生活水平的提高，出境旅游的少年儿童越来越多，扎实做好对他们的爱国主义教育越来越多。中青旅本着虚功实做，难事长做的原则，由控股公司领导牵头，协同市场营销、遨游网、观光度假、高端入境等业务板块共同参与，组建了二元工作小组，研究形成《关于在出境游中进一步加强青少年（随父母参团的青少年）爱国主义教育的活动方案》，使少年儿童在旅游中随着父母、导游领队的引导，更加热爱祖国。

#### 4.1 将爱国主义元素列入旅游产品和服务标准

青少年出境旅游大多选择旅行社参团的形式，因此，高品质、高内涵的旅游产品是开展青少年爱国主义教育的前提。中青旅把爱国主义元素渗透进旅游产品设计的流程之中，在产品分类、产品激励、营销政策等领域植入爱国主义元素，使之成为产品内涵的一部分。在亲子产品的游学类、乐园类、海岛类产品中，寓教于乐，侧重对少年儿童的感恩教育；引导孩子在国外通过有秩序的排队等规范体现青少年的良好形象；加强孩子的环保和生态意识，养成绿色生态的消费习惯；通过中外客观对比发现祖国的好并回国进行更客观的宣传。

#### 4.2 编印发放针对青少年游客的《小当家看世界》手册

《小当家看世界》系列手册分为欧洲篇、日韩篇、美洲篇、东南亚篇，手册从封面到内容、插画，全部由中青旅员工亲自手绘制作完成，是一套倾注了“用心”的爱国主义小手册。手册以轻松活泼的口语言，对目的国历史文化、国情现状和风土人情、与中国的关系等进行介绍，给青少年旅行者全面客观的信息。

本系列手册在暑期团队中面向 16 岁以下青少年游客统一发放，帮助他们全面了解目的地国家和中国之间的客观对比，增进对中国文化、历史和现代发展成就的自豪感。

#### 4.3 开展发现中国青少年环球小使者随手拍大型网络互动活动，号召青少年成为“爱国旅游达人”

2015 年 7 月，由中青旅控股公司主办，中青旅遨游网协办的“#发现中国#青少年环球小使者随手拍行动”在中青旅大厦正式启动。中国旅行社协会会长、中青旅控股总裁张立军正式向全国的青少年朋友发出邀请，青少年代表现场朗诵了《致全国小伙伴的一封信》，希望广大的青少年游客参与到“#发现中国#青少年环球小使者随手拍行动”中，走遍世界，发现中国，从而真正的领略到身为一个中国人的自豪。

“发现中国#青少年环球小使者随手拍行动”鼓励报名出境游的青少年旅行者们走出国门去发现“中国印记”，以全球化的视角来认识中国的发展与崛起，畅想将由他们创造的未来。相关工作受到了《焦点访谈》等权威媒体的广泛关注和报道。

#### **(六) 为环境——和谐友好，助力美丽中国**

中青旅一直致力于实现旅游业的可持续发展，从自身做起，完善自身环境管理，并积极向客户、员工提倡低碳旅游、绿色办公，并努力将这一理念融入日常运营当中。

中青旅大厦总部不断探索节能空间，中青旅山水酒店将环保理念融入酒店选址设计过程中，乌镇旅业始终将环境保护、恢复和建设作为第一要务，古北水镇建设开发团队始终将文物保护、古建筑修缮和基础设施的重建列为首要任务。

#### **(七) 荣誉鉴证：成为优秀的企业公民**

正因为中青旅在公益、旅游领域长期持续、务实的投入和建设，社会各界给予了高度的肯定和荣誉。

在旅游服务领域，中青旅相继荣获人民网 2015 年度旅游服务贡献奖，新京报最受欢迎在线旅游服务商、最受欢迎旅游品牌，劲旅网年度最佳体验在线旅游网站大奖，旅行社杂志中国旅游行业 O2O 模式创新、年度优秀组团社、业界花木兰、最佳撰稿人，榜中榜中国旅业年度金牌组团社、中国旅业年度 O2O 创新大奖。环球时报最受中国家庭欢迎的出境游线路，京华时报年度最受中国家庭喜爱旅行品牌等奖项。

在社会公益领域，2015 年度，中青旅获得中国公益慈善领域最具影响力的年度盛事——第五届中国公益节“五年特别致敬奖”，中青旅盲人旅行团品牌获评“2015 年度公益项目奖”成为此次公益节中中国旅游行业唯一的获奖企业。

在新华网、中国社科院主办的 2015 年度社会责任公益盛典上，中青旅控股总裁张立军荣获“2015 年度中国社会责任杰出企业家”奖项。

2015 年 12 月 15 日，联合国教科文组织“善行旅游——有效促进遗产保护与人的发展”项目一期成果发布会暨座谈会在故宫建福宫花园举行。作为旅游企业的唯一代表，中青旅作为协办单位参与座谈会，分享了中青旅在“遗产保护和人的发展”领域的进展。

### 三、结语：营造控股型多平台公益旅行生态圈

作为旅游行业的领军企业，中青旅坚持公司的良知和责任，努力为股东、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，让旅游给更多大众带去心灵的快乐和精神的满足。

作为中国第一家上市旅行社企业，中国旅行社协会会长单位，中青旅不仅承担着一般上市公司的社会责任，还具有有一种历史使命感。正是因为这种认知，无论是旅游服务过程中，在酒店的选址和经营中，还是在景区业务的运营过程中，中青旅均高度重视遗产的保护和人本身的发展，均着眼于通过旗下控股型多业务平台，通过旅游业促进人的全面发展，实现旅游业发展与当地社区的和谐共生，营造美美与共的公益旅行生态圈。

“旅游，让生活更美好”是中青旅的使命所在、责任所在和追求所在，中青旅将一如既往，坚定不移地履行社会责任，维护股东权益，善待消费者和员工，促进产业健康良性发展，创造更多的社会价值，做合格的企业公民。

中青旅控股股份有限公司

2016 年 4 月 20 日