

# 中青旅控股股份有限公司

## 2017 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”）的第九份企业社会责任报告。在此之前，公司于 2009 年至 2016 年发布过八次社会责任报告。

### 报告时间范围

本报告涉及时间跨度为 2017 年 1 月 1 日至 2017 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。

### 2017 年度公司每股社会责任贡献值：2.87 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。

在新的时代背景下，中青旅加入中国大型金融控股企业中国光大集团，为中青旅的发展创造了难得机遇。中青旅将按照高质量发展要求，在光大集团提出的“三利五新”的要求和希望下，按照“有利于更好支持共青团和青少年工作、有利于光大集团进一步完善产融结合战略、有利于企业做强做优做大的原则”，以“新成员、新战略、新投入、新收获、新跨越”为蓝图，发挥产融结合特色，整合资源要素，优化战略布局，力争通过五到十年的努力，打造成为“全球领先的旅游综合服务商”，积极推动光大集团大旅游板块的规模扩张，倾力打造全要素闭环的大旅游产业链，为探索产融结合的光大模式贡献力量。

在此过程中，中青旅也将凭借中国光大集团和企业自身的优势，以“以人为本，创造快乐”为企业使命，以“成为国际化的大型旅游运营商”为愿景，践行“诚信规范、创新发展”的核心价值观，将“用心陪着你”的品牌信仰贯彻始终，将社会责任与公司业务相结合，建立履行社会责任的长效机制，让社会各界不断感受到旅游为美好生活带来的实实在在的获得感。

## 一、责任专题

### 1.1 服务一带一路国际合作高峰论坛 推出“一带一路”主题旅游产品

旅游作为增进民间交往、促进民众感情交流的重要载体，在一带一路、民心相通的事业中，发挥着天然的润滑剂和升华剂的作用，为“一带一路”建设夯实民意基础，筑牢社会根基。中青旅旅游业务涵盖旅游服务链条中的各个阶段、出入境旅游的各个市场、各个门类，与一带一路建设天然交融，成为服务一带一路国家战略的先行者、践行者和引领者。

#### 1.1.1 服务一带一路国际合作高峰论坛

2017年5月14日至15日，一带一路国际合作高峰论坛在北京举行。本次高峰论坛，是中国首倡举办的层级最高、规模最大的主场外交活动，包括29位外国元首和政府首脑在内的来自130多个国家和70多个国际组织的约1500名代表出席，中外媒体记者多达4000余位。中青旅董事长康国明，中青旅党委书记、总裁张立军应邀出席了当天的会议，并接受了人民网、中央电视台、经济日报、

环球时报等中央媒体的采访，传达了中青旅贯彻习主席一带一路倡议、服务一带一路建设的声音和做法。

中青旅子公司中青博联在距会议开幕 80 天之际进入高级别会议项目组，具体服务高峰论坛开闭幕式、高级别会议、平行论坛等重大会议的筹备、协调、执行等各项会议组织管理工作，并通过专业、高效的服务确保会议的筹办万无一失、尽善尽美。成为继 G20 峰会、世界互联网大会、中国大数据产业峰会、唐山世园会等诸多高级别项目后，中青旅服务国家重大战略的完美典范。会后，国家发改委向中青旅发来感谢信，盛赞中青旅员工兢兢业业、恪尽职守，以高度的政治责任感和饱满的热情很好的完成了各种急难险重的工作任务，体现了中青旅人朝气蓬勃的工匠精神。

### 1.1.2 推出“一带一路”系列主题旅游产品

在“一带一路”国际合作高峰论坛来临之际，中青旅遨游网发挥旅游在人文交流、民意沟通等领域不可替代的润滑作用，重磅推出“一带一路”专题旅游产品系列。相关主题产品包含近百条旅游线路，涵盖了“一带一路”所涉的大部分国家和地区，使游客在玩乐的同时深度发掘当地人文特色。

其中，中青旅遨游网与北京铁路局合作，研发推出的 K3 次中蒙俄高端旅游国际列车项目，为中俄蒙三国毗邻地区的旅游合作、特色旅游线路和国际游学、康养旅游产品的开发创造了条件，为中俄蒙三国民众之间传递文明、长久友好交往奠定了良好的基础，成为传递文明、友好交流的文化使者。

### 1.1.3 与一带一路沿线国家/地区合作，推介相关旅游资源

2017 年 6 月 5 日，在习近平主席访哈前夕，由中国国家旅游局和哈萨克斯坦文化与体育部共同主办、中青旅承办的中哈旅游合作论坛在北京举行。来自两国的旅游部门负责人、业界代表等 360 余人出席活动，共同谋划加强旅游领域合作交流。中国旅行社协会会长、中青旅总裁张立军代表中国旅游业界出席中哈旅游合作论坛并发表主旨演讲。

中青旅新疆公司成为中国游客赴哈旅游首批指定组团社之一，组织赴哈旅游首发团，推出了一系列跟团游、自驾游等中国公民出境游产品；中青博联承接了

多个围绕阿斯塔纳世博会赴哈公务、会奖团队；入境方面中青旅与哈方企业合作，提供多元旅游要素化产品，并于近期接待了哈萨克斯坦媒体“一带一路”主题中国行。中青旅借助中国东盟、中国中东欧、中俄蒙等一系列双多边旅游合作机制，积极参与美丽中国、丝绸之路、旅游年等品牌推介活动，吸引一带一路相关国家人民来华旅游，感受丝绸和瓷器的故乡的美丽风情。

## 1.2 旅游精准扶贫：共享旅游发展成果

旅游扶贫是党中央、国务院确定的新时期扶贫开发十项重点工作之一。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，中青旅高度重视旅游精准扶贫工作，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”，将旅游扶贫与公司业务相结合，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。

当前，旅游精准扶贫，已成为中青旅的共识和行动。2017年6月12日，中青旅董事长康国明在中央党校机关报《学习时报》撰文指出，“我国的扶贫开发当前已进入啃硬骨头、攻坚拔寨的冲刺期，旅游业助力精准扶贫、精准脱贫。中青旅推动旅游扶贫，既是响应当前中央对地方政府的扶贫攻坚要求，帮助地方政府解决难题，也是积极探索拓展自身发展新空间的有效举措。中青旅愿和地方政府一起推动旅游扶贫工作，将自身的业务优势、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、营销推广辐射等多方面，为旅游扶贫提供解决方案，帮助贫困地区不断完善旅游基础设施，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”。

中青旅结合各业务平台的特点，在旅游发展规划引领、产品线路设计夯实、景区投资运营带动、营销推广辐射等方面，抓好旅游援疆援藏、厕所革命、“互联网+旅游”等具体项目，将自身的业务优势、专业经验，与老少边穷地区的资源优势结合，因地制宜，多层次为旅游扶贫提出解决方案，帮助贫困地区不断完善旅游基础设施，在带动当地群众脱贫的同时，也有效拓展了企业的发展空间，实现企业主业经营与社会责任的有机融合、良性互动。

### 1.2.1 扶贫与扶志、扶智相结合：举办西藏青年骨干首个十九大专题培训班

中青旅联合主办、中青旅行知基金支持举办西藏自治区第七期大学生“青年马克思主义者”学习贯彻十九大精神专题培训班，作为十九大后西藏自治区首个面向全区、面向大学生骨干举办的专题学习培训班，邀请各界专家就“习近平总书记青年工作思想”、“学习贯彻党的十九大精神，努力做好共青团工作”、“十九大之后新时代中国经济发展新思路”等模块进行理论讲解，并通过参观中青旅大厦，了解企业经营环境及文化，与中青旅各业务板块员工的沟通交流，深入了解企业的日常运营与管理。

2012 年，经共青团中央批准，中青旅先后投入一百万元，与共青团西藏区委联合设立“西藏大学生‘中国梦’行知基金”。五年来，行知基金坚持“知行结合、行胜于知”的理念，支持西藏团区委举办全区“青年马克思主义者培养工程”青年骨干培训班三届、“中国梦青春行”主题实践活动营等活动，引导西藏各族青年了解祖国、热爱祖国、热爱西藏，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路、建设美好西藏的信念，成为培养藏区青年骨干的有效载体和中青旅积极支持青少年事业发展、履行企业社会责任、切实开展旅游援藏工作的实际行动。

### 1.2.2 通过景区开发运营，带动周边民众富起来

2006 年以来，中青旅相继直接投资运营乌镇、古北水镇景区。目前，两家景区直接吸收人员就业超过 7000 人，90%以上是当地民众。乌镇实现年年接待游客超过 1000 万人，当地居民可支配收入翻了 1.7 倍。古北水镇营业四年来，接待游客从零实现 275 万的突破，已成为当地财政和民众收入提高的主渠道。

以古北水镇为例，首先，当地民众居住环境、生活环境大幅优化。通过整体搬迁，几个相关村子迁移到距原村址两三公里外的司马新村，无论是硬件设施还是水电、厕所下水管道规划，与城镇化与现代化更为接轨。其次，通过景区发展带动周边经济，司马新村民宿成为景区外部高端住宿的有力补充，通过旅游项目开发让周边群众吃上旅游饭，迈上小康路。项目综合考虑周边的自然资源、人文环境和商业条件，将景区内原有村民就近集中安置，激活农村要素、优化资源配置，在充分考虑村民获得征地收入、建筑物补偿收入、山场林地租赁收入、就近就业增收等前提下，通过有序规划设计和游客消费分层引导，联合地方政府共同为村民创造致富条件。如今，司马台新村从景区开发前的年人均收入不足一万元，

增长到年人均纯收入超过五万元，实现了家家有产业、户户能创业、人人能就业的良好局面，成为了密云区较富裕的美丽乡村之一。

### 1.2.3 与贫困县域直接产业对接，重心下沉支持扶贫

#### (1) 贵州省惠水县

2017年2月21日，由中青旅董事长康国明带队，由国家旅游局、广州团市委、中青旅相关人员组成的考察团一行，赴贵州省黔南布依族苗族自治州惠水县，就旅游精准扶贫工作和承接中青旅联盟大会设施进行实地考察。期间，考察团与当地县委、县政府就惠水旅游的现状和面临的发展问题进行了深入沟通，与共青团贵州省委、贵州省旅发委、惠水县人民政府签署了旅游精准扶贫战略合作协议，形成《惠水旅游精准扶贫项目清单》，出台14项具体支持措施。

2017年3月27日至30日，中青旅联盟第十六次全体成员大会在惠水县召开，中青旅联盟90家成员单位115位成员单位负责人参加了会议，有效推介了惠水旅游资源。2017年4月初，中青旅遨游网对接国家旅游局、贵州旅发委等相关司局，对惠水旅游资源进行考察会诊，帮助惠水花红景区由3A升级为4A，相关工作正在考评中。2017年4月28日，为进一步打造惠水旅游品牌，加强青少年国情、省情、县情教育，培养青少年“知惠水、爱家乡”的美好情操，中国青旅集团公司、中青旅控股股份有限公司联合惠水县委县政府、中国少年报等机构，启动“我为惠水代言：说说惠水好风光”主题征文/图大赛。2017年5月12日，中青旅总裁张立军陪同原国家旅游局副局长魏洪涛、贵州省副省长卢雍政、全国红色旅游协调小组办公室副主任薛亚平一行来到贵州省黔南布依族苗族自治州惠水县，就红色旅游、旅游精准扶贫工作进行实地考察，现场分析探讨红色主题旅游产品的推广营销、旅游景区运营、旅游精准扶贫等工作。

#### (2) 山西省石楼县

2016年11月29日至12月2日，中青旅副总裁李京陪同团中央书记处书记汪鸿雁赴山西省灵丘县、石楼县调研，先后考察了韩家房村油用牡丹致富项目、平型关军事主题公园项目、义牒镇电商孵化基地等，参加了石楼县电商扶贫产业发展调研座谈会、脱贫攻坚工作汇报会，与当地干部群众座谈交流并慰问贫困户。

2017 年 5 月 23 日至 24 日，中青旅总裁张立军带领公司景区投资板块和目的地营销板块工作组人员赴山西省石楼县及所属吕梁市进行旅游扶贫项目调研，从文化旅游的品牌建设、产品打造、市场营销、旅游大数据多维分析和解读等方面提出了建设性的意见和建议。2017 年 11 月 13-14 日，中青旅派出工作组，进一步对接考察石楼县旅游资源，结合当地实际情况，提出近 5000 字的《石楼县发展特色旅游的考察报告》。目前，中青旅已通过北京、天津、河北、山西四省市等六个核心城市中青旅遨游直营连锁店推广石楼县旅游信息。

### **(3) 山西省灵丘县**

为进一步促成灵丘县旅游资源开发，中青旅制定《旅游精准扶贫山西省灵丘县的落实方案》。

2017 年 8 月 3 日至今，考虑到灵丘旅游“京津冀后花园”的定位，中青旅在京津冀晋四省市中青旅遨游网直营门店陈设灵丘旅游单页和旅游地图，并由销售人员向顾客讲解。2017 年 8 月 15 日，山西灵丘旅游体验馆在中青旅大厦落成，体验馆预计开设时间为 8-12 月，期间以大型喷绘和展板形式展示灵丘自然文化旅游资源，播放灵丘旅游宣传片。有效扩大了灵丘旅游的受众面和推广阵地，相关展示市场价值约 360 万元。2017 年 8 月底，中青旅遨游网第六党支部赴灵丘开展主题党日活动，考察灵丘旅游业务发展情况，与团中央灵丘扶贫工作队、灵丘旅游服务中心等开展业务沟通，为当地旅游宣传采集图像等素材。

### **(4) 河北省阜平县**

2017 年 8 月 27 至 28 日，中青旅董事长康国明带队赴河北保定阜平县就旅游开发与精准扶贫工作进行实地考察。考察组考察了阜平县香菇产业园区、特色农业种植基地、阜东产业园区、红色教育基地及旅游扶贫攻坚项目、美丽乡村建设现场，实地了解阜平县旅游发展实际情况，中青旅、河北青年管理干部学院与阜平县政府召开旅游精准扶贫工作座谈会，现场探讨全域旅游运营、特色景区建设、旅游精准扶贫落地等工作。

#### **1.2.4 通过“旅游+互联网”包装扶贫县特色产品，推广当地资源**



2017 年 9 月底，中青旅遨游网发起“来自远方的味道”活动，出资采购山西灵丘黑小米、高粱米、黄小米，贵州惠水香米三兄弟、河北阜平核桃、大枣等土特产近 400 份，总计价值近十万元。作为中秋会员礼品，赠予旅游行业企业、媒体及知名网络人士，为三地旅游品牌进行更广泛的推广，受到了广泛好评。目前，上述部分精品农副产品已被多次追加订单，并成为中青旅遨游网积分商城常备兑换礼品，供消费者选择兑换，为当地农副产品打开了广泛的通路。

同时，中青旅遨游网进一步向贵州、西藏、新疆、内蒙、青海、云南等边疆地区旅游要素供应商倾斜，实行平台费用减免等政策，加大培训支持力度，帮助扩大贫困地区旅游品牌影响力，以技术输出的方式帮助落后地区的旅游从业者脱贫致富，帮助当地将绿水青山化为金山银山。

### 1.3 通过红色旅游弘扬民族精神

中青旅承办的“重走长征路”大型红色旅游主题活动暨首发团启动仪式于 2016 年 12 月 1 日在江西省于都县拉开帷幕。中共中央宣传部、国家旅游局、江西省委省政府、于都县委、中青旅等企业、游客、媒体代表参加了启动仪式。

该活动是积极贯彻习近平总书记在纪念红军长征胜利 80 周年大会上的重要讲话精神、传承和弘扬长征精神的又一举动。首发团从江西于都出发，用一个月的时间，以分段接续方式让游客重走长征路，沿途实地踩线、勘察，最终在延安会师。这也是中青旅将业务与红色旅游资源紧密结合的又一实例。

中青旅充分发挥红色旅游产品研发、目的地营销推广、旅游互联网平台的综合优势，通过贴近青少年的新方式、新途径、新手段，弘扬长征遗址旧址的教育功能、加强青少年革命传统教育。中青旅遨游网面向青少年群体，研发推出江西井冈山之行、七彩之旅陕西行、河南安阳之行等系列研学旅游产品。与全国红色旅游工作协调小组办公室合作，推出“闪闪的红星”网友红色旅游知识竞赛，引起社会的广泛关注，体现了中青旅的社会责任担当。

## 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

在全新的旅游时代背景下，中青旅定位于“做品质生活的系统提供者”，从服务于人的价值提升出发，以“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念为指导，充分发挥国有属性和市场化机制有机融合的优势，积极探索“旅游+教育”、“旅游+体育”、“旅游+康养”三大新兴战略领域。

### 2.1.1 围绕不同人群的年龄属性和精神需求，发展“旅游+”新战略

中青旅在改革开放的过程中，经历了“细分市场、重塑流程、走专业化道路”三个阶段，在把旅游产业做深、做精、做成品牌的基础上，把握与旅游业相关的原则，积极拓展边界、做大做强，有效规避恶性竞争，获得持续健康发展。在此思路下，中青旅发展景区、整合营销、酒店、旅行社四大既有成熟平台业务的同时，于2017年4月6日召开三生万物发布会，紧紧立足于人的价值提升，围绕不同年龄段人群的诉求，创新实施“旅游+教育”、“旅游+体育”、“旅游+康养”三大战略，对业务战略进行刷新升级和深度融合布局。

旅游协同教育，致力于一代国人素质的提升。中青旅开展研学旅行，以“让教育留下记忆，让旅行留下感动”为初心，着眼于一代人综合素质的整体提升。红色基因传承、优秀传统文化寻根、边疆民族地区国情考察，触摸现代科技、感受蓝色国土，壮游长城、阅读长江、放歌长征，大运河之旅、三山五岳之旅等，都是中青旅研学旅行丰富多彩、焕发永恒魅力的经典产品组合。中青旅开展研学旅行，把安全管理作为核心要务，充分调动青少年自我管理的积极性，通过建立

科学机制把工作对象有效地转变为工作力量，既解决研学旅行中的安全问题，又培育学生自我管理的能力，从而打造中青旅研学旅行品牌的核心竞争力。

旅游联姻体育，重塑中青年的健康生活新方式。中青旅作为旅游行业专家，综合自身在文化旅游产业链上的优势，围绕用户对体育内容和旅游体验的需求，以培育体育精品赛事品牌和文体活动为切入点，助力各地打造体育旅游精品线路，形成中青旅特色的“旅游 体育”产业融合发展模式，为更多社会团体、政府机构、企事业单位在体育旅游领域提供综合解决方案与运营服务。

旅游携手康养，帮助退休人士乐度晚年。中青旅在老年旅游产品创新、康养目的地打造、服务平台搭建方面发力，通过利用不断完善的现代交通网络和不断改善的医疗条件，以及跨区域的医疗保险统筹覆盖，批量组织有钱有闲的退休人士随着季节变化去适宜生活的环境居住数月，把传统意义上的吃、住、行、游、购、娱做重新设计，把观光、休闲、慢生活、文化交流做系统安排，提供候鸟式养老服务，帮助老年人实现从“安度”晚年到“乐度”晚年的转变。康养产业的导入，为传统旅游业的发展注入了新动能。

围绕这些非常典型的民生话题，中青旅着眼于打造一种健康、有品质、有内涵的生活方式，成为品质生活的系统提供者，以深刻的民生情怀、敏锐的跨界思维、独到的战略眼光和换位思考的意识实施三大战略，积极对接教育管理部门、体育管理部门和民政管理部门，把该三大战略的工作推进同相关主管部门的工作部署有机衔接，努力在大的格局中找准定位；积极与教育、体育、康养等相关领域的顶级机构合作，共同引领相关事业发展的方向；深入体察特定服务对象群体的内在诉求，围绕其核心需求来设计具体的业务项目。

### 2.1.2 多重措施提升消费者旅游体验

中青旅遨游网坚持“正品行货、匠心服务、技术与创新驱动”的经营理念，依托中青旅近四十年深耕旅游行业的领先优势，实现传统实业与互联网的融合创新，满足年轻一代、家庭用户日益升级的旅游消费和美好生活追求。

2017年，遨游网在“互联网旅游电商业务、签证业务、欧美长线、一带一路业务、海岛自由行、定制业务、度假酒店”等领域位居国内领先地位，推出了“爆

款、设计师、为你”三大产品设计系列，并为之配套钻级服务标准，受到了市场的欢迎和肯定。

遨游网加快拓展旅游+金融、旅游+教育、旅游+康养、旅游+体育等旅游+业务，谋划布局目的地运营、产业互联网、旅游大数据及智能化服务等创新业务，成为银联国际U计划、阿里飞猪旅行度假平台、百度AI签证业务、宋庆龄青少年国际体验中心战略合作伙伴。

遨游网高度重视重点节庆旅游高峰时段服务质量，在春节、五一、暑期、十一等节假日前，向全球近千家地接服务供应商发布《旅游服务质量标准接待确认函》，要求各地合作伙伴，除按约定服务标准接待外，特别承诺高峰期间用更加精选的产品、更加优质的服务、更加丰富的活动回馈消费者，实现重点节庆期间安全保障100%、无重大投诉的效果。

遨游网高度重视重大旅游突发安全事件的应急处置工作。2017年，面对英国曼彻斯特体育场爆炸、埃及清真寺遭袭、四川九寨沟地震、巴厘岛阿贡火山爆发等突发事件，第一时间启动应急预案，建立由总部总裁牵头、各业务板块第一负责人为成员的应急处置小组，及时与各地分子公司及当地领队核实，确认中青旅遨游参团游及自由行客人的安全情况，免费或减免突发事件期间的服务费用，紧密配合国家相关机构的工作，实现了重大突发事件期间游客零伤亡，有效保障了游客的人身与生命财产安全。

### 2.1.3 协助举办重大会议活动，助力提升机构客户活动举办质量

2017年8月23日，北京市人民政府、工业和信息化部、中国科学与技术协会共同主办2017世界机器人大会，中青博联成功承接大会开闭幕式、主会场、分论坛的整体管理与服务，以及所有志愿者岗位的培训与管理等工作，为大会提供了专业、优质的服务。

2017年9月6日，由中青旅博联及旗下中青旅联科承办的《联合国防治荒漠化公约》第十三次缔约方大会在内蒙古鄂尔多斯隆重开幕，这是中国首次承办联合国级别的环境类会议。从前期多次接洽到提前2个多月驻场筹备，中青博联及中青旅联科在设备、人员、技术等方面都提供了最优资源，以充分的准备和专业的态度，保障大会顺利进行。

9月26日至29日，国际刑警组织第八十六届全体大会在北京国家会议中心隆重召开，习近平主席出席开幕式并发表主旨演讲。中青博联及旗下中青旅联科作为本届大会的服务商，高效协作，向参会贵宾展现了中青博联项目组高效灵活的联动能力。

12月3日至5日，在成功的举办了三届世界互联网大会的基础上，第四届世界互联网大会于乌镇举行。中青旅旗下乌镇旅游、中青博联、中青旅联科、中青旅遨游网等在已有的经验基础上继续创新，紧密互动、高效协作，从设备、人员、技术等方面都提供了最优的资源，主要负责第四届互联网大会开闭幕式、全体大会、成果发布会、欢迎晚宴、20场论坛、新闻中心以及嘉宾注册、接待等多项服务，除大会整体服务外，联科公司再次助力宝马为本届大会贵宾专用车提供服务，并承接SAP、网易等多个客户的展区搭建运营工作，为大会顺利召开提供了有力保障。

#### 2.1.4 传播文明旅游理念，展现文明中国风采

旅游是国家软实力和文明进步的载体。提升公民旅游的文明素质，是关乎国家文明形象的大事，文明旅游的细节之美凸显国人的精神面貌之美。中青旅坚持引导游客强化旅游文明意识，建立规范化、常态化的工作机制，把推行文明旅游理念作为重要的社会责任。作为导游领队引导文明旅游试点单位，中青旅协助编制文明旅游标准，总结文明旅游经验，以实际行动做文明旅游理念的坚定推行者，通过文明旅游实用攻略等多种大众喜闻乐见的形式，通俗易懂地向游客普及文明旅游知识，引导旅游者做中华文明的传播者和中国形象的展示者，以良好的言谈举止展现文明中国礼仪之邦的风采。

中青旅作为中国旅行社协会会长单位，高度重视引导行业同仁推广文明旅游理念。2017年4月7日，中青旅与国家质量监督检验检疫总局动植物检疫监管司签署了合作备忘录，中青旅成为国内旅游行业首家与行业主管部门就出入境携带动植物领域进行深度合作的企业，致力于引导游客了解并遵守有关出入境检验检疫法律法规，全力打造良好出入境旅游规范，此举对维护国门生物安全、保障游客合法权益均有切实而又深远意义。

2017 年 5 月 18 日，北京市旅游协会旅行社分会主办、中青旅承办“旅游文明安全及进出境物品检验检疫知识培训”活动。活动邀请外部专家、各旅行社代表、导游领队代表、律师等近两百人参加。引发旅游从业者对旅游行业文明安全发展的重视，也促使行业管理机构努力为行业提供高效便捷的沟通平台，交流行业热点难点问题，推动全行业的协调发展。

在文明旅游理念传播上，中青旅重视与国家相关部委、中央媒体单位携手合作。2018 年 2 月 9 日，国家旅游局综合协调司、外交部领事保护中心及北京市旅游委相关部门负责人莅临中青旅大厦，参加中青旅遨游网春节期间出发的出境旅游团队的行前说明会，就文明旅游、旅游安全、依法维权等方面进行了知识普及。中央电视台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报道。中央电视台联合遨游网首次对出境旅游行前说明进行多网、多屏直播，使文明旅游、安全旅游的理念飞入了千家万户。

辛勤的付出，受到了国家的重视与肯定。2017 年，经党中央批准，由中共中央宣传部、国家发展和改革委员会、中央军委政治工作部、中共北京市委等四部门联合主办“砥砺奋进的五年”大型成就展目前正在北京展出。由中青旅承办的“文明旅游平安出行——文明旅游示范团”、“重走长征路”大型红色旅游主题活动暨首发团启动仪式等项目入选成就展第四篇章“坚定文化自信，创造中华文化新辉煌”的“旅游业实现大发展”部分，为宣传展示人民群众生产生活的新变化和实实在在的获得感、幸福感做出了一份贡献。

## 2.2 为股东——缔造持续增长的市场价值

2017 年，中青旅坚持“控股型、多平台、营造旅游生态圈”的发展战略和“做有品质生活的系统提供者”的发展定位，全力搭建“4+3”发展架构。旅行社业务持续深耕内容，拓展“旅游+”新模式，实现营收规模及毛利的同步提升；整合营销业务持续探索变革和创新，通过产业和资本的双轮驱动，不断强化已有竞争优势；景区业务坚持以创新实干为龙头，以成本管理为手段，塑造会展小镇品牌，不断挖掘持续增长动力，2017 年度实现高基数上的稳定增长；酒店业务

积极把握行业复苏的利好因素，拓展多元品牌体系，业绩高速增长。同时，公司积极布局产业融合领域，谋求旅游与教育、体育、康养行业的互通与促进发展。2018 年初，财政部批复同意中青旅控股股东中国青旅集团公司 100% 国有产权划转至中国光大集团股份公司。上述划转将加强中青旅与光大集团的产融联动，深化文旅产业与资本市场的有机结合；系统提升企业的专业化管理水平与创新竞争力，提高国企运营效率；进一步发挥旅游产业关联度高、影响力强的优势，充分地发挥中青旅的文旅品牌价值，为中青旅的事业开辟了新的广阔空间。

### 2.3 为伙伴——开创长期合作的共赢机遇

在供给侧、需求侧双侧改革的宏观背景下，在互联网、移动互联网技术快速迭代驱动下，在旅游消费需求不断升级的鞭策下，2017 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。

为了推动“旅游+”战略布局的落地，中青旅与安阳市人民政府、韶山市人民政府、中国网球公开赛推广公司、北京大学中国体育产业研究中心、雅达养老产业股份有限公司、以岭健康城等三大产业领域相关政府、企业机构伙伴签署了战略合作协议，携手推动中国“旅游+”市场更快更好发展。

中青旅与宝库在线达成战略合作，双方将打通资源和渠道，一站式覆盖企业用户所有差旅流程、管控和出行需求，以联合品牌的方式对企业客户宣传产品和服务，开发客户资源。

中青旅与鞍钢集团达成战略合作，双方将践行“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，在推进文旅产业发展、管理和文化交流等方面深化国企合作，共同提高核心竞争力，实现优势互补与合作共赢。

中青旅与海垦控股集团达成战略合作，双方将发挥各自优势，从实际出发，立足海南、辐射全国，集中优势资源共同做强、做优、做大文化旅游健康产业，共同推进海南省旅游事业的发展。

中青旅与中交投资达成战略合作，双方将围绕“一带一路”等国家重大战略，建立长期合作机制、探索新业务模式，为双方共同融合培育新的竞争优势、提升市场战略布局能力打下坚实基础。

中青旅与渭南市政府达成战略合作，双方将在旅游、体育产业发展方面全方位合作，全面提升旅游品牌影响力，促进渭南旅游产业健康快速发展，共同开创互利共赢合作新局面。

中青旅与乐山市政府达成战略合作，中青旅将充分发挥自身的业务优势，积极参与乐山旅游资源的保护性开发，拓展在“旅游+教育”“旅游+康养”等方面的合作，努力实现资源共享、优势互补、合作共赢。

中青旅与河北卓正控股集团达成战略合作，双方将深入贯彻党中央深入推进京津冀协同发展和设立雄安新区的重大决策部署，以雄安新区高起点、高定位的规划原则为指导，按照党中央、国务院提出的“促进健康、旅游、养老等深度融合、加快培育和发展健康旅游市场”要求，加快探索旅游资源整合，在策划咨询、规划设计、投资建设、运营管理、目的地营销等全产业链条逐步开展，输出优势品牌与丰富经验，发挥综合智囊作用，共同打造华北乃至全国具有吸引力和影响力的旅游目的地，共同推动雄安新区旅游产业的发展。

中青旅遨游网与百度知道在京签署战略合作协议，双方将发挥各自优势，在旅游目的地、签证等垂直领域，开展知识生产、分发、分享等多层次的合作，为用户提供专业、权威的旅游知识解答内容，探索互联网+旅游、内容营销等领域的合作新模式。中青旅遨游成为百度知道启动内容专业化升级战略后，旅游行业首个战略合作伙伴。

## 2.4 为员工——打造没有天花板的舞台

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。公司始终坚持“以人为本”的理念，高度重视员工培训，支持员工职业发展，丰富员工文化生活，为员工提供快乐、充实的工作环境。

### 2.4.1 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；第四季度跳蚤市场活动。2017 年度举办了第二届员工厨艺大赛、五月健走月和四季度健走季等活动。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。

为张扬员工个性，舒展员工才华，中青旅党工团联手推出了以“飞扬激情 传递感动”为主题的第三届中青旅员工风采大赛，吸引了众多员工的报名，并最终呈现了一场精彩纷呈的表演，为员工提供了充分展示自己的舞台。

#### 2.4.2 拓展员工兴趣爱好、系统提升员工综合素养

2017 年，中青旅人力资源部主办创新读书会系列培训。培训由“注入创新基因”、“戏剧黑暗殿堂”、“读书与旅行”和“破译幸福密码”四期课程组成，广泛吸引公司各版块和分子公司员工参加。耳目一新的授课形式、新颖独到的产品思路、大咖级别的讲师团队，激发了学员们的创新意识与读书热情。通过悉心聆听，主动思考，积极参与互动，学员们展现了中青旅人良好的文化素质与学习能力。

2017 年对本年度校招应届毕业生进行了入职培训。培训设置“人力资源制度”、“财务制度”、“中青旅质量观”、“遨游网及中青旅品牌介绍”四门课程并进行了入职培训考核。使新员工从多角度了解和学习公司及业务知识。同时还在每季度对新员工进行企业历史沿革、企业文化知识、规章制度、业务板块介绍、组织架构介绍、员工生活介绍等培训。

### 2.5 为社会——成为优秀的企业公民

作为一家负责的上市公司，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。

#### 2.5.1 认知身边城市：中青旅助力打工子弟六一六地畅游欢乐谷

2017 年 6 月 1 日，由中青旅遨游网和华侨城旗下的欢乐谷联合发起组织，来自北京、上海、深圳、天津、武汉、成都六地的近两百名打工子弟学校小朋友们，在志愿者的陪伴下免费畅游当地欢乐谷主题乐园，实际应用城市公共资源，探索各类游乐设施背后的科学原理，点滴之间培养文明旅游意识，拓展组织与团队协作能力，充分认知爸妈们所建设的这个城市，感受城市所带来的温暖与善意，度过了一个难忘的儿童节。

此次活动是中青旅公益旅行品牌“认知身边的城市”第七季活动，在规模上再创新高，志愿者和小朋友参与人数超过了 300 人。各地分子公司和合作伙伴在北京总部举办往届“认知身边的城市”标准化操作流程指导下，默契配合，统一步调、统一安排、统一保障，充分体现中青旅大家园的企业文化与社会责任意识。

### **2.5.2 陪着盲人听国粹，盲人“听系列”公益之旅进入第七季**

2017 年 12 月 3 日，中青旅联合中国宋庆龄青少年科技文化交流中心、北京市盲人学校启动“听国粹”盲人旅行团第七季公益项目。活动邀请了北京市盲人学校 55 位 7-14 岁的盲童走进宋庆龄体验中心粹空间，共同学习国学经典，体验国粹的博大精深。

本次活动是中青旅盲人旅行团举办以来规模最大，也是参与年龄段最小的一次，参与人数达到 120 人。活动中，55 位盲童在志愿者一对一的陪伴下体验了茶道、国学、国医、京剧、陶瓷等项目，通过老师专业的教学讲解和自己的触摸体验，从听觉和触觉的角度掀开了国学的面纱，了解国粹的精髓。

### **2.5.3 青年成就组织事业启航工作坊**

2017 年 5 月 20 日及 11 月 19 日，作为 JA 中国官方赞助商，中青旅志愿者协会携手 JA 青年成就组织联合举办第 7 季及第 8 季“事业起航工作坊”活动，覆盖了北京工业大学、北京第二外国语学院、北京师范大学、首都师范大学、北京林业大学等多所重点院校的 100 余位学生。

活动由志愿者们带领大学生们全程参观旅游行业首家上市公司中青旅，并通过职业体验、职场规划等讨论课程迈入“职场第一课”。中青旅还精心提供了真

实职位的招聘，让大学生们切身感受面试求职的实际过程的同时也能够得到实习体验的机会。

#### 2.5.4 绿力出行，传递正能量

2017 年 5 月 16 日，中青旅子公司中青博联发起举办绿色公益出行活动，用骑行或步行等绿色出行方式，共同呼吁低碳出行，多骑车、少开车，为城市营造舒适、惬意的生活环境，助力打造绿色城市。活动得到众多志愿者的支持和积极参与，青年员工用绿色出行 540 公里的成绩，换取中青博联为山西省中阳县暖泉中心小学 300 多名孩子捐献精美文具盒及其他爱心礼物，为远方的中小學生圆梦。

#### 2.5.5 走进养老院，爱心暖夕阳

为充分发扬尊老敬老的优良传统，弘扬中华民族的传统美德，2017 年，中青旅遨游网第四党支部的志愿者们多次走进北京东方综合养老院，通过视频展示，VR 体验，互动问答等创新的方式，为老人们带来别开生面的旅游目的地分享，让老人们足不出户即可感受到世界各地的精彩。同时为当月过生日的老人们举行集体生日会，让老人们感到温暖和慰藉。

#### 2.5.6 骑行中国，挑战千里公益骑行

2017 年 9 月，中青旅遨游网携手北京康康国际教育、艾维时代传媒联合举办“骑行中国”千里骑行公益活动。活动中成员年龄最小 12 岁，最大 18 岁，分别来自北京、武汉、南京、无锡等地。车队从北京延庆妫河出发，历时八天，经过河北，抵达内蒙古贡宝拉格大草原，最终返回延庆千家店镇百里山水画廊，车队全部成员凭借山地单车完成了千里之行的公益挑战。孩子们通过沿途跟贫困学校和少数民族学校的孩子们互动，不仅仅在物质上捐助，也在精神力量上相互帮扶为自己的青春增光添彩。

#### 2.5.7 中青旅联科打造“旅游+康养”公益游学项目

2017 年 9 月 10 日教师节，由黑龙江省旅游委、马云公益基金会联合主办，中青旅联科承办的#为爱出发重返青春岁月#公益游学项目正式开始。本次活动将康养品牌“重返青春岁月”与公益游学理念有机结合，与马云公益基金会展开跨

界合作，通过资助入围乡村教师奖的老师到黑龙江旅游，体现了“旅游+康养”、“旅游+教育”的中青旅战略。

### 2.5.8 中青旅研学旅行事业部成功承办“中小學生 STEM 研学项目”活动

2017 年 4 月-7 月，由中国教育国际交流协会与谷歌公司合作、中青旅承办、旨在落实第七轮中美人文交流高层磋商机制达成的教育领域成果的“中小學生 STEM 研学项目”活动，组织了我国沿边地区及欠发达地区等 3 个省（云南、河北、江西）的贫困地区县域内的 300 多名中小學生开展了为期 3-4 天的研学旅行，激发了学生对科学的兴趣，培养科学素养，增强学习深造的信心。该项目在实施中受到党和国家领导人的高度关注，并获得全体师生、活动主办方代表及相关政府领导的一致赞扬和肯定。

### 2.5.9 中青旅组织西藏少先队，举办“民族团结”主题赴京研学活动

2017 年 11 月 12 日-16 日，中青旅研学联合西藏自治区团委举办了“民族团结”西藏少先队赴京研学活动。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，在为期五天的活动中从传统文化教育、前沿科技发展、精美艺术欣赏等方面多角度感受中国传统文化的魅力，激发了西藏少先队成员们探索未知世界的热情、认知国家实力的愿望和树立远大理想的志向。

## 三、荣誉鉴证社会责任的奉献与担当

荣誉见证实力，实力承载品质，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，全方位的突出表现，使中青旅得到了社会各界给予的高度肯定和荣誉。

### 3.1 旅游服务领域

2017 年 1 月 12 日，“2016 北京晚报旅游风尚榜”榜单揭晓，中青旅遨游网荣获“2016 年度最佳营销旅行社”。

2 月 16 日，中青旅遨游网旗下移动旅游社区品牌遨游客荣获“2017 互动最佳 APP”、“2017 十大兴趣爱好 APP”。

2017 年 4 月 20 日，由国家旅游局与共青团中央、全国妇联、中国财贸工会共同主办、旅游卫视承办的第三届全国导游大赛颁奖典礼上，中青旅荣获第三届全国导游大赛突出贡献奖。

5 月 11 日，2016 年度中国旅游总评榜在浙江天台揭榜，中青旅荣获“旅游跨界融合奖”、中青旅遨游网荣获“年度旅游机构品质奖”。

7 月 19 日，在第六届中国财经峰会中，中青旅作为旅游行业唯一品牌，荣获峰会颁出的“2017 杰出品牌形象”荣誉，中青旅总裁张立军荣获“2017（行业）影响力人物”，中青旅遨游网 CEO 骆海菁荣获“2017 最佳青年榜样”。

11 月 23 日，2017(第五届)智慧旅游产业高峰论坛暨品橙旅游峰会上，中青旅遨游网荣获峰会颁发的“年度锐意进取奖”。

11 月 24 日，由金融界主办的 2017 年度上市公司价值评选颁奖典礼中，中青旅荣获 2017 年度中国上市公司“最受消费者信赖奖”、“慈善公益行动奖”、“精准扶贫创新案例奖”三项荣誉，在市场、公益、扶贫等领域均受到业界高度肯定。

12 月 13 日，环球时报第九届“最受中国家庭欢迎的出境游”颁奖典礼暨 2018 年度推介会在京举行。中青旅遨游网荣获唯一的产品研发类奖项“2017 年最受中国家庭欢迎的出境游线路产品供应商”。

12 月 26 日，北京晚报 2017 年度旅游总评榜榜单出炉，中青旅遨游网荣获“最具社会责任企业”、“沿着‘一带一路’去旅行”营销项目荣获“最佳网络旅游营销事件”。

### 3.2 社会公益领域

12 月 12 日，由《公益时报》社主办的 2017(第七届)中国企业社会责任卓越奖颁奖典礼在北京举行。中青旅遨游网荣获 2017 年度中国企业社会责任卓越奖推动力奖。

12 月 20 日，由人民日报社《国家人文历史》杂志主办的第四届“CSR 中国文化奖”颁奖盛典在京举办。中青旅凭借“认知身边的城市—六一六地欢乐汇”等品牌公益活动，荣获优秀文化公益奖。

12月26日，中青旅遨游网以公益旅行、旅游扶贫等社会责任领域的卓越贡献，荣获北京晨报“关爱游你旅游公益品牌”。并以相关公益旅游产品的拍卖，为北京市120一线急救人员的旅游基金助力。

2018年1月30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十六届中国企业发展高层论坛上，中青旅凭借在社会责任领域的突出实践，成为入选“2017中国企业社会责任500优”榜单的唯一旅游企业，并荣获“社会责任500优”质量安全十大样板企业、消费者权益十大样板企业。这也是中国企业社会责任领域国家级测评机构发布的榜单中，首次闯入中国旅游企业的身影。

2018年2月1日，在国内众多主流媒体联袂发起、中国公益慈善领域最具影响力的年度盛事——第七届中国公益节上，中青旅获评“年度特别致敬奖”，中青旅专为城市打工子弟设计的“认知身边的城市”公益旅行项目获评“年度公益项目奖”，也成为首个连续六届荣获中国公益节相关奖项的旅游企业。

#### 四、结语

作为一个负责任的上市公司，中青旅始终密切关注各利益相关方的诉求，并将履行社会责任、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。

“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

2018年4月25日