

中青旅控股股份有限公司简介

(2019年)

一、基本情况

1.1 公司名片

中文名称：中青旅控股股份有限公司（简称：中青旅）

英文名称：CHINA CYTS TOURS HOLDING CO.,LTD.（简称：CYTS）

上市时间：1997年12月3日

股票简称及代码：中青旅（SH.600138）

党委书记、董事长：康国明

官方网站：www.cyts.com

客服电话：400 600 6666

总部地址：北京市东城区东直门南大街5号中青旅大厦

1.2 企业概览

中青旅是中国旅游行业改革开放的见证者。1980年，经党中央批准，共青团中央于中国改革开放后创立的一家旅行社类企业；1997年，中青旅成为一家完整旅游概念的A股上市公司；2017年底，经财政部批准，中青旅从共青团中央整体划转中国光大集团，列入光大集团一级直属企业序列，成为一家拥有中央大型金融控股集团发展背景的旅游类上市公司，公司的实际控制人也由共青团中央变更为国务院。

中青旅是中国旅游行业商业模式的开拓者。创立40年来，中青旅将国有背景与市场化机制有机融合，以创新发展为根本动力，不断推进旅游产业价值链的整合与延伸，在景区、会奖、观光、度假、差旅、酒店运营等领域具有较强的竞争优势。旗下拥有中青旅、遨游网、中青博联、乌镇、古北水镇、山水时尚酒店等一系列知名企业和业务品牌，在北京、上海、广州、天津、南京、杭州、深圳、成都、西安、乌鲁木齐、石家庄、太原、南宁、香港、东京、大阪、温哥华等海内外核心城市设有分支机构。在资本市场，中青旅除自身在A股（600138）上市外，控股子公司中青博联（837784）、山水酒店（835714）在新三板挂牌。目前，中青旅年营业收入超过120亿元、服务游客突破2000万人次、总资产130多亿元、品牌价值240多亿元。

中青旅是中国旅游行业的品牌引领者和标准制定者。作为中国旅行社协会会长单位、国家旅游标准化首批示范单位、全国旅游服务质量标杆单位，中青旅相继荣获中国旅行社行业唯一的中国质量奖提名奖、中国最佳客户服务奖、改革开放 40 年 40 品牌等重大荣誉和奖项，并成为 2019 中国北京世园会全球合作伙伴。

作为与国家改革开放同生共长的行业龙头企业，中青旅将按照高质量发展要求，以新成员、新战略、新投入、新收益、新跨越为蓝图，依托中国光大集团金融控股平台，发挥产融合作优势，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综合旅游服务商。

1.3 历史沿革

中青旅的事业伴随着国家改革开放而诞生、成长和发展。

1979 年，由李瑞环倡导，邓颖超、胡耀邦等党和国家领导人批复同意创办青旅事业。

1980 年，经党中央批准，中青旅作为改革开放后国内第一家旅行社企业正式创立，并迅速发展成为国内三大骨干旅行社之一。

1997 年，以中国青年旅行社总社（现更名为中青旅集团公司）为主发起人，通过募集方式设立中青旅股份有限公司，李克强为公司成立揭牌。同年，中青旅作为中国第一家完整旅游概念企业在上海证券交易所上市。

2000 年，中青旅首度将连锁经营模式引入中国旅行社行业。

2002 年，中青旅首度将会展概念引入中国。

2005 年，中青旅投资控股山水时尚酒店。

2006 年，中青旅投资控股乌镇旅游，行业首度由旅行社企业控股文化景区。

2008 年，中青旅行业首家推出专业度假品牌——百变自由行。

2010 年，中青旅推出专业度假网站——遨游网，旅游主业全面互联网化。

2012 年，中青旅获评中国旅行社集团第一名，当选为中国旅行社协会会长单位。

2013 年，中青旅投资古北水镇试营业，文化景区连锁经营模式启动。

2014 年，中青旅创立高端旅游品牌——耀悦。

2016 年，中青旅山水酒店（835714）、中青博联（837784）相继在新三板挂牌，中青旅连任中国旅行社协会会长单位。

2017 年，中青旅正式成为 2019 中国北京世园会全球合作伙伴，中青旅光大银行联名信用卡正式发布。

2017 年底，中青旅迎来上市二十周年，公司划转至中国光大集团，公司第一大控股股东变更为中国光大集团，公司的实际控制人由共青团中央变更为国务院。

2018 年，中青旅荣获“改革开放 40 年 40 品牌”荣誉称号。

2019年，中青旅相继承办“一带一路”高峰论坛、北京世园会、亚洲文明对话大会等国家级重大会议活动。

1.4 认证资质

2019 中国北京世园会全球合作伙伴

国际旅行社资质

全国旅游标准化示范单位

全国旅游服务质量标杆单位

行业率先通过 ISO9001: 2008 质量管理体系国际认证

中国驰名商标、北京市著名商标、首都文化创意产业 30 强

旗下三家旅行社企业通过 5A 级认证

1.5 加入行业组织

中国旅行社协会 (CATS)	会长
中国旅游协会 (CTA)	副会长
中国服务贸易协会 (CATIS)	创始会员及理事单位
世界旅游城市联合会 (WTCF)	创始会员及理事单位
国际山地旅游联盟 (IMTA)	创始会员及理事单位
首都文化产业协会 (CCIA)	副会长
北京市旅游行业协会 (BTIA)	副会长
北京市法学会旅游法研究会	副会长
世界旅游联盟 (WTA)	会员
PATA (太平洋亚洲旅游协会)	会员
IATA (国际航空运输协会)	会员
ASTA (美国旅行代理商协会)	会员
USTOA (美国旅游批发商协会)	会员

1.6 公司荣誉

1.6.1 政府颁布

荣获“中国质量奖提名奖”，行业唯一获奖单位。

国家市场监督管理总局、文化旅游部“全国旅游服务标杆单位”称号

国家市场监督管理总局认定“中青旅”为“中国驰名商标”

蝉联文化旅游部年度中国旅行社集团十强第一名

连续九届荣获北京旅游行业最高奖“首都旅游紫禁杯”

中青旅、中青博联获评北京市首批 5A 旅行社，中青旅上海公司获评上海 5A 级旅行社

1.6.2 行业评选

荣获 CCTV 大国品牌“改革开放 40 年 40 品牌”
蝉联“中国品牌力指数”旅行社行业第一名
连续入选世界品牌实验室“中国 500 最有价值品牌”
荣获中国服务贸易协会“中国最佳客户服务奖”
获评《财富》（中文版）“中国最具创新力公司”
连续入选《财富》（中文版）“中国企业 500 强”
连续入选睿富全球排行榜“中国最有价值品牌”

1.6.3 公司治理

获评年度最受投资者尊重的上市公司
入选上证社会责任指数
入选上证 180 指数样本股
入选中证服务业指数
荣膺上市公司最佳信息披露奖
连续荣获投资者关系管理百强

1.6.4 社会责任

荣获“中国企业社会责任 500 优”，唯一入选旅游企业
荣获“中国社会责任 500 优”质量安全十大样板企业、消费者权益十大样板企业
荣获“中国绿金企业 100 优”，位列第八位，唯一入选旅游企业
荣获中国上市公司“慈善公益行动奖”、“精准扶贫创新案例奖”
荣获中国公益节五年致敬奖、年度公益项目奖、集体项目奖、公益映像奖
荣获中国企业社会责任卓越奖推动力奖

二、经营范围

中青旅全资及控股分子公司从事旅行社、文化景区、高端商务酒店、互联网旅游服务、会议展览、旅游车辆运营、旅游目的地开发咨询、整合营销、广告公关等旅游产业链服务及投资，亦从事高科技等领域的投资及运营。

三、发展战略

中青旅围绕“品质生活系统提供者”的发展愿景，巩固提升四大核心业务优势，积极布局旅游+教育、旅游+体育、旅游+康养等新兴市场，以文旅综合体为重要载体，以综合服务运营为核心竞争力，发挥产融合作优势，打造“全球领先的综合旅游服务商”。

四、旅游主业

4.1 旅游服务（B2C）

4.1.1 中青旅遨游网（www.aoyou.com）

中青旅遨游网是中青旅旗下一站式互联网旅游服务综合平台，是中青旅品牌和旅游服务的主要载体。遨游网以“旅游+互联网”的O2O服务为商业模式，坚持“正品行货、中高端定制、创意主题、目的地服务”的差异化竞争优势，坚持开放的心态与思维，搭建线上与线下、自营与同业的合理营收占比结构，实现传统与互联网的融合创新与提效，满足年轻一代家庭用户日益升级的旅游消费需求。

遨游网旗下拥有遨游科技、遨游国际两大业务孵化平台公司，拥有网站、手机APP、小程序、微店、天猫旗舰店等线上销售平台，在北京、上海、广州、南京等核心城市均设有区域中心，在中国近百个口岸城市设有出发站点，为追求高品质旅游体验的用户提供出境游、国内游、户外旅行、亲子旅游、海岛旅游、定制旅游、签证办理、机票预订、当地玩乐等线上线下一站式优质服务，并以“透明价格、阳光行程、安全保障、购物承诺、应急响应、服务追访”等旅游服务标准，把“不要对任何可以预见的事情抱有侥幸心理”作为工作原则，把“你不满意就是我们的错”作为客户原则，把“给合同以温度”作为市场原则，向消费者提供全面、可信赖、高品质的旅游度假服务，已成为中国在线旅游服务 OTS（Online Travel Service）一线品牌。

4.1.2 入境旅游

作为中国最早具有海外游客接待资质的旅游企业之一，中青旅国际旅游公司业务涵盖英、法、德、意、西等十几个语种、100余个境外客源国，是中国接待入境游客最多的企业之一。

顺应入境旅游市场商务、休闲度假散客化趋势，中青旅相继设立英文、日文（www.ChinaTravelDepot.com、www.RakutabiChina.com www.ChinAdventureTours.com）三个专业入境游客网站，为来华旅行和长期在华的外国客人提供个性化、定制化的特色中国旅游产品和服务，为国内外旅游管理机构和景区提供目的地整合营销服务。

4.1.3 高端旅游

作为中青旅旗下高端旅行品牌，“耀悦”以标准严谨的团队为客户提供“一对一”的“私人旅行顾问”服务，邀约有趣的灵魂，探寻人生的态度，发现旅行的意义，重新定义“高端”价值所在。

在传统高端服务基础上，耀悦致力于挖掘高端旅行的思想内核，即对人文价值的思考，对自然力量的尊崇，对探索精神的致敬，为客户提供难忘的旅行服务体验。

4.2 整合营销业务（B2B）

4.2.1 整合营销

中青博联整合营销顾问股份有限公司（原“中青旅会展”，简称“中青博联”，证券代码：837784），是A股上市公司中青旅控股股份有限公司旗下企业。中青博联专注于为政府、企业、社团等机构客户提供“一站式”整合营销服务，涵盖会议管理、奖励活动、公关传播、活动管理、精准广告、目的地营销、体育营销、博览展览、会议展览及大型活动信息化服务等多种服务。

基于对机构客户需求的深刻理解和丰富的服务经验，中青博联成功实现从单一服务到整合服务、从简单服务到高附加值服务、从线下服务到覆盖“智慧会展+数字营销”的线上线下整合营销服务布局，旗下中青旅会展、联科营销传播、博联体育、博汇展览、爱麦思科技、博汇人才等各业态的专业子公司先后成立。目前，中青博联已经在中国主要经济区域建立了完善的服务网络，覆盖北京、天津、上海、南京、广州、深圳、成都、西安、杭州、重庆、哈尔滨、呼和浩特、乌鲁木齐、厦门等核心城市。

“博创精彩、联接共赢”是中青博联秉承的服务理念与价值主张。“通过持续变革与创新，打造整合营销服务生态圈，成为服务于机构客户的领袖企业”是中青博联的发展愿景。中青博联将始终致力于打造服务内容、数字技术、营销资源、营销平台等所构成的整合营销生态体系，通过更丰富的营销资源和渠道、更高的采购效率、更好的营销效果，为客户创造最大化的复合价值。

4.2.2 差旅管理

中青旅（北京）商务旅游有限公司（简称“中青旅商旅”），自2005年起，专注于为政府及大中型企业提供以“服务+”为核心的差旅管理方案。在财务合规、降低差旅成本、提高出行效率及服务保障的基础上，针对客户不同需求，提供“专属”差旅整合方案及一站式增值服务。服务范围包括定制差旅管理、咨询服务、商务会务、延伸旅行、VIP客户服务等。

4.3 文化景区

4.3.1 乌镇

2006年，中青旅投资乌镇景区，开创行业首度由旅行社企业控股文化景区的先例，目前持股66%。乌镇景区立足“历史街区功能再塑造、再利用”，将历史文化遗产与旅游复合式开发相结合，历经从观光古镇到度假古镇，再到文化小镇、会展小镇的历史转型，实现了乌镇文化古镇的资源区域整体性、文化代表性和地域特殊性的良好展示，使乌镇荣膺联合国遗产保护杰出成就奖。

目前，乌镇作为世界互联网大会永久会址，依托世界互联网大会溢出效应，不断挖掘景区内涵，成为集文化体验、休闲度假、商务会展为一体的国际性、综合性旅游目的地，成为展示千年古镇文化和江南民俗风韵的靓丽名片。

4.3.2 古北水镇

古北水镇国际旅游度假区依托古北口司马台长城稀缺资源，以北国文化水镇为景观灵魂，进行深度挖掘，打造集观光游览、休闲度假、商务会展、创意文化等旅游业态为一体，服务与设施一流，参与性和体验性极高的综合性特色休闲国际旅游度假区。2014年试营业以来，迅速成为北京乃至华北首屈一指的休闲度假胜地。

4.4 酒店运营

中青旅旗下拥有国际化商务精品酒店、城市度假轻奢酒店品牌、中高端特色精品酒店、中端特色商务酒店、设计酒店等各类形态酒店近百家，管理客房数超过12000间，分布在北京、上海、广州、深圳、成都、苏州、武汉、西安、南京、长沙、丽江等中国经济发展最具活力的城市。

旗下中青旅山水酒店集团（股票名称：山水酒店，股票代码：835714），自2002年起，创立了山水酒店连锁系列品牌“山水富丽华”、“山水花园”、“山水S”、“山水时尚”、“山水设计师”、“山水百花”、“山水百合”、“山水+”等8大酒店品牌，目前名列中国酒店集团26强，中端酒店品牌规模7强。

中青旅山水酒店集团自创立以来，先后荣获中国饭店集团60强、中国酒店业品质创新奖、中国最具投资价值酒店品牌、中国酒店业中端酒店领军品牌、中国酒店业最具影响力酒店管理公司等荣誉和奖项等，致力于成为中国精品智慧酒店领导者，为更多的人提供愉悦的酒店体验，让更多的人分享有品质的生活。

4.5 旅游交通服务

中青旅旅游服务分公司是中青旅旗下主要经营旅游客运的专业化客运企业，拥有大中小各种豪华旅游客车近200辆，是中央国家机关公务车辆租赁服务商、北京市市级行政事业单位车辆租赁定点服务商、北京市首批安全生产标准化达标企业、北京市道路运输协会常务理事单位。

旅服分公司以“专业旅游客运第一品牌”为目标，不断提升经营管理水平。优质的服务和靓丽的车身形象，使得中青旅成为众多客户的首选交通服务商。先后承接服务了北京奥运会及残奥会、首都庆祝建国50、60周年活动、中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年大阅兵、中国共产党建党95周年大会等党和国家重大活动，为北京马拉松、共青团全代会、民主党派全代会、世界500强企业等客户提供交通服务，带有“中青旅”品牌标识的客车已成为京城一道靓丽的风景线。

4.6 “旅游+”创新业务

4.6.1 旅游+教育

“旅游+教育”业务服务于成长中的青少年群体，以“立德树人”和“读万卷书、行万里路”为指导思想和工作原则，着眼于一代人的综合素质的整体提升，以有计划地组织中小学生研学旅行作为途径，以传承红色基因、传统文化寻根、边疆民族地区国情考察、触摸现代科技等为具体内容，针对不同年龄段青少年研发有丰富内涵的研学旅行产品。

在具体的实施过程中，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，把工作对象有效转变为工作力量，成为开展研学旅行的核心竞争力，为广大中小学生健康成长做出重要贡献。

4.6.2 旅游+体育

“旅游+体育”业务服务于最富有活力的青年和中年群体，核心诉求是满足其强身健体的共同爱好，融合旅游和体育这两个富有动感的、充满活力的概念，将体育作为推动旅游业深化发展的主题，以此深度粘合旅游客户，将常规意义上的淡季做成旺季，将一次性观光做成多次反复体验。在体育不再是传统意义上的少数精英竞技展示的趋势下，回归重塑大众健康生活方式的本源，寻找体育与旅游的契合点。

4.6.3 旅游+康养

“旅游+康养”业务服务于退休后有钱有闲的老龄群体，核心诉求是帮助其实现乐度晚年的梦想，基于对人群分布的基本规律的分析，积极探索老龄化社会课题，推进中老年群体从“安度晚年”到“乐度晚年”的有价值的过渡，用旅行促进身心健康，用健康推动幸福生活。

在现代交通网络和医疗条件不断改善、跨区域医疗保险统筹覆盖的条件下，发展候鸟式养老项目，将传统意义上的吃、住、行、游、购、娱做重新设计，将观光、休闲、慢生活、文化交流做系统安排，使康养旅游人群“老有所养、老有所乐和老有所学”。

五、科技业务

中青旅创格科技成立于1995年，主营IT分销和系统集成业务，致力打造具有综合实力的IT服务供应商，是中青旅科技板块的重要成员。

创格科技坐落于中关村科技园，是新华三、杭州宇视、杭州宏杉等科技公司网络、安全、大数据、云计算全线产品总代理，五星级服务认证代理商，在全国拥有2000多家二级代理商，形成覆盖广阔的销售及服务网络。公司是中关村管委会认定的高新技术企业，先后荣获中关村年度十大高成长企业、年度重点创新型企业、“十百千工程”重点培育企业等称号，是商务部认定的商贸流通业典型企业、工信部认定的系统集成二级资质企业。

中青旅风采科技成立于2002年，致力于提供电脑型彩票系统投资及运营管理服务。公司成立以来，先后携手云南、四川和贵州等地，在电脑型福利彩票销售系统建设、技术运行、维护保障及营销宣传、市场策划、游戏研发与推广、业务培训等方面进行业务合作，为当地经济和社会发展做出突出贡献。

六、中青旅联盟

中青旅联盟成立于2002年，是以中青旅控股股份有限公司为邀约人，以具有业务合作潜力的境内外旅行社及相关旅游服务商为应约人，本着资源共享、功能互补、平等互惠、诚信合作的原则共同组建的企业间的战略合作联盟。

中青旅联盟坚持“联心、联手、联动”的合作发展理念，通过联合采购、共同策划产品，形成并扩大联盟内部的业务流、现金流与信息流，不断引进有竞争力的加盟伙伴，建立具有中青旅联盟特色的旅游业经营网络，依靠外延的扩张形成增量资源，强化联盟核心竞争力。目前，中青旅联盟拥有96家联盟成员。

七、企业文化

7.1 企业使命：品质生活的系统提供者

使命即企业的价值观和世界观，由此决定企业的理想、信念和道德。秉承公司的使命，中青旅致力于为消费者、员工、合作者与股东创造品质生活。

对消费者——致力于以优质的产品和服务，为之带来高品质的快乐享受。

对员工——致力于创造和谐稳定的工作环境，使每位员工都能有平等的学习和成长的机会，健康生活，快乐工作。

对合作者——致力于建立共赢的协作关系，提升合作的价值与利益，快乐地合作。

对股东——致力于为股东持续创造卓越价值，使股东感受到利益持续增长的快乐。

7.2 核心价值观：诚信规范、创新发展

诚信创造价值，规范源于细节；创新永无止境，发展决定一切。

7.3 品牌信仰：用心陪着你

我们倡导成员之间无边界沟通，寻求与消费者之间的无障碍沟通，创造与合作伙伴之间的真诚沟通，追求心与心沟通的最高境界，创造从理智到心灵的品牌吸引力。

旅游服务的核心优势是基于“人”的服务，“中青旅，用心陪着你”，一方面代表“旅伴”之间的陪伴，另一方面代表中青旅对游客的陪伴，而“用心”两字，是实现感动式服务的出发点。“用心陪着你”的品牌信仰，所传递的品牌感知即是“温暖”、“贴

心”、“有人情味”，其核心诉求在于使推广理念与产品和服务贯通，帮助消费者收获更完美的旅行体验。

7.4 产品、质量与服务

品牌的物质载体是我们向消费者提供的各类高品质的旅游产品，不断打造满足消费者需求的优质产品，不仅是公司发展壮大的需要，更是我们一贯的承诺。

产品理念——给顾客想要的，给顾客最贴心的

产品占领市场，精品征服心灵。

质量理念——完美之道，在乎专业

质量是公司的道德，质量是公司的修养，质量是对客户最大的尊重。

服务理念——想顾客之所想，超顾客之所需

专业化、标准化的服务是中青旅存在的价值和核心竞争力。

八、社会责任：服务社会，报效国家

作为负责任的企业公民，中青旅以强烈的受托意识和感恩情怀，密切关注各利益相关方的诉求，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，将企业的稳健快速发展与承担社会责任相结合。在引领行业升级和标准化建设的同时，秉承企业的良知，回馈社会的信赖，以公益与爱心，承担起行业领军企业应负的公共责任。

近些年来，中青旅针对盲人、乡村教师、聋哑儿童、城市家庭、打工子弟、西藏大学生等群体，相继发起“盲人旅行团”、“梦想旅行团”、“无声春天之旅”、“世界文明公开课”、“认知身边的城市”、“中国梦行知基金”等公益旅行品牌项目，高扬“每个人都有旅行的权利”的理念，通过人与人、人与社会之间的良性沟通，传播旅行的文明，受到社会各界的普遍关注和广泛肯定。

中青旅高度重视旅游精准扶贫工作，将自身的业务优势、专业经验，与贫困地区的资源优势结合，因地制宜，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，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，有效拓展企业的发展空间，实现企业主业经营与社会责任的有机融合、良性互动。

自2009年以来，中青旅在中国旅游行业上市公司中率先发布年度社会责任报告，发布公益旅行白皮书等档案文件，迄今已连续发布9年。在此期间，中青旅相继荣获“中国公益节五年致敬奖”、“年度公益项目奖”、“集体项目奖”、“公益映像奖”、“最佳纪实映像奖”、“中国绿金企业100优”、“中国企业社会责任500优”、“质量安全十大样板企业”、“消费者权益十大样板企业”、“最具社会责任感旅行社”、“慈善公

益行动奖”、“精准扶贫创新案例奖”、“中国企业社会责任卓越奖推动力奖”、“社会责任年度优秀企业家”等荣誉称号，并受邀参加联合国教科文组织“善行旅游——有效促进遗产保护与人的发展”项目实施。

九、中青旅大家园——简洁和谐，上下同欲

中青旅遵循人权理念和相互尊重、人格平等的人际关系准则；在理性的基础上，按法治的原则确定组织伦理；创造有效沟通的管理机制和制度环境；营造公平、公正的组织氛围；实现成员之间融洽配合的良性互动。

上下同欲是中青旅企业境界，上下同欲达成共识，上下同力才能迈向未来。我们期待企业组织与员工个体之间同心协力，为共同理想与目标奋勇拼搏，真正形成超越雇佣、相互信任、相互忠诚、相互依存的伙伴关系。



中青旅官方微信



@中青旅 官方微博

获取更多中青旅资讯及服务，请关注中青旅官方微信/微博