

中青旅控股股份有限公司

简介

(2020 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，按照中央群团改革精神，中青旅从共青团中央整体划转至中国光大集团，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，在景区运营、整合营销、观光度假、差旅管理、酒店运营、旅游客运等领域具有较强的竞争优势。旗下拥有中青旅、乌镇、古北水镇、遨游网、中青博联、山水时尚酒店、耀悦、中青旅联科、中青旅博汇等一系列知名企业和业务品牌，在北京、上海、杭州、南京、广州、重庆、天津、深圳、成都、西安、乌鲁木齐、厦门、青岛、太原、南宁、香港、东京、大阪、温哥华、亚的斯亚贝巴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，中青旅拥有总资产超过 160 亿元、营业收入突破 140 亿元、品牌价值突破 240 亿元、年服务游客突破 2000 万人次。

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、中国企业社会责任 500 优、中国企业社会责任十大样板企业、改革开放 40 年 40 品牌等重大荣誉和奖项，是 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，中青旅按照高质量发展要求，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，做品质生活的系统提供者，力争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有限公司）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中国上海证券交易所 A 股上市。

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，中青旅迎来上市二十周年，正式成为 2019 中国北京世园会首批也是行业唯一全球合作伙伴，并荣获“改革开放 40 年 40 品牌”荣誉称号。

2017 年底，中青旅从共青团中央整体划转中国光大集团，公司的实际控制人由共青团中央变更为国务院。

2019 年，中青旅相继服务“一带一路”高峰论坛、北京世园会、亚洲文明对话大会、新中国成立 70 周年国庆庆典、第七届世界军人运动会等国家级重大会议或活动。

2020 年，青旅事业迎来创办四十周年。

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

中国驰名商标、北京市著名商标、首都文化企业三十强

旗下三家旅行社企业通过 5A 级认证

旗下多家企业获“国家高新技术企业”认定

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

首都文化产业协会（CCIA） 副会长

世界旅游联盟（WTA） 会员

国际山地旅游联盟（IMTA） 会员

太平洋亚洲旅游协会（PATA） 会员

国际航空运输协会（IATA） 会员

美国旅游批发商协会（USTOA） 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

国家质检总局、国家旅游局（现文化和旅游部）“全国旅游服务质量标杆单位”称号

国家工商行政管理总局商标局认定“中青旅”为“中国驰名商标”

蝉联原国家旅游局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”

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”
连续入选“中国旅游集团二十强”

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
荣膺“上市公司信息披露奖”
荣膺“最受投资者尊重的上市公司”
荣膺“金圆桌优秀董事会奖”
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
荣获中国企业社会责任卓越企业

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、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、发展愿景：做品质生活的系统提供者

总体框架：中青旅以建设成为全球领先的综合旅游服务商为目标，紧扣国家战略、推进产融合作、聚焦价值创造，以文旅综合体为特色，积极实施以“4+3”业务为基础的“两体两翼、多元生态布局”体系，以业务运营组合优化、资产资本融合发展为助推，打造拥有卓越创新名品与文旅资源的能力、拥有可复制的核心竞争力，做“品质生活的系统提供者”。

“4+3”指文旅综合体开发与建设、酒店运营与管理、会议展览与整合营销、旅行社与旅游互联网，即两体两翼，以及“旅游+教育”、“旅游+体育”、“旅游+康养”。

愿景：品质生活的系统提供者

目标：自 2018 年起，用 10 年左右时间，分三步走，致力发展成为“以文旅综合体为特色的全球领先的综合旅游服务商”。

战略实施：坚持建设“双一流”、坚持高质量发展、坚持“两动三化”战略思维（创新驱动、整合推动，国际化、市场化、数字化）。

聚焦重点领域和重点区域，实施存量巩固提升、推进增量扩张布局，以轻资产运营为基础和依托，结合重资产布局和资本运营，构建“轻+重”联动发展模式。

着重发挥“产融合作、产产合作、以融助产、以产促融”的独特优势，推进场景运营与生态协同创新发展模式。

四、旅游主业

4.1 旅游服务（B2C）

4.1.1 公民旅游：中青旅遨游

中青旅遨游国际旅游有限公司（简称“中青旅遨游”），是中青旅控股股份有限公司全资子公司，是中青旅旅行社业务发展的核心板块，是中青旅品牌和旅游服务的主要载体之一。

依托 40 年旅游行业沉淀，中青旅遨游不断满足家庭用户的旅游消费升级需求，在产品研发、服务体验、用户生态等领域进行市场化布局，通过线上线下业务的融合创新，形成旅游品类齐全、互联网渗透率高、家庭用户占比高、系统运营能力强、用户满意度高等行业比较优势。先后荣获中国旅游服务贡献奖、最受中国家庭欢迎的出境游产品供应商奖、中国旅业互联网风云榜十大在线旅行商等重要奖项，受到业内外广泛好评和赞誉。

中青旅遨游为用户提供跟团游、自由行、邮轮、签证、当地玩乐、机票预订等多业态的产品服务，并在签证、欧洲、中东非、邮轮等业务市场具备行业领先优势，每年服务客户百万人次以上。旗下拥有遨游网(www.aoyou.com)、遨游旅行 APP、微店、飞猪旗舰店、直营连锁店等综合销售平台，在北京、上海、天津、重庆、山西等核心城市及地区均设有区域中心，业务辐射全国。中青旅遨游在旅游供应链端拥有全国 200 家以上合作伙伴和全球 1000 家以上旅游供应商，全面满足用户的旅游综合服务需求。

近年来，依托于光大集团金控业务背景，中青旅遨游强化“旅游+金融”跨界整合效应，与光大银行、光大保险、银联国际等金融企业深度合作。在资源共享、客户体验、业务入口等领域推动旅游与金融的联动，打造旅游用户生态圈。

中青旅遨游始终坚持以用户为中心，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，用高品质的服务和创新的旅行体验，让用户的旅行和生活更美好！

4.1.2 入境旅游：中青旅国际

作为中国最早具有海外游客接待资质的旅游企业之一，中青旅国际旅游有限公司（简称“中青旅国际”）业务涵盖英、法、德、日、俄、韩等十几个语种、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，中青旅国际相继设立英文、日文、特种旅游（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。在旅游服务基础上，充分发挥旅游产品内容产出优势和线上线下双渠道推广优势，为中国旅游目的地提供海外营销推广服务。

4.1.3 高端旅游：耀悦

2014年3月28日，中青旅旗下高端旅游品牌“耀悦”诞生。耀悦，依托40年深耕旅游行业的经验和80%线路设计师海外生活经历，拥有私人旅行顾问10年以上平均从业经验，致力于为高端旅游客户提供7x24小时境外紧急联系人服务。

中青旅耀悦迄今已服务超万名高端客户，多次获得《胡润百富》、《悦游 Cond é Nast Traveler》等知名媒体评选的年度最佳奢华旅游机构大奖，屡获“新西兰旅游局”“加拿大旅游局”“南非旅游局”“大溪地旅游局”“挪威海达路德”等官方机构颁发的殊荣。同时是高端旅游联盟 Traveller Made 成员，国家地理旅行中国优选合作伙伴。

专家策划，私属顾问，极致旅程。耀悦，高端旅行定制专家。

4.2 整合营销业务（B2B）

4.2.1 整合营销：中青博联

中青博联整合营销顾问股份有限公司（简称“中青博联”，证券代码：837784）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、活动管理、智慧会展、公关传播、博览展览、数字营销、体育营销、文化演艺、精准广告等多种服务。

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、中青旅联科、博联体育、博汇展览、爱麦思科技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、杭州、徐州、福州、厦门、广州、深圳、长沙、成都、西安、石家庄、唐山等核心城市。

“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：中青旅商旅

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 文化旅游景区

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，乌镇戏剧节已成为世界三大戏剧节之一，依托重大活动的溢出效应，乌镇不断挖掘景区内涵，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，文化小镇地位持续加强，已成为具有国际影响力的中国文旅小镇标杆，是彰显中国文化魅力的一张世界名片。

4.3.2 古北水镇

古北水镇作为中青旅领衔打造的国际旅游度假区，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，吸收乌镇复合经营模式与成功经验，深度挖掘长城历史文化，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。

古北水镇自2014年试营业以来，迅速成为华北地区首屈一指的休闲度假胜地。已成为京津冀区域最受欢迎的综合性国际旅游度假区。

4.3.3 文旅综合运营

中青旅文旅事业部，是中青旅旗下专注文旅行业的综合投资、管理、营销平台。

基于文旅综合体项目开发，中青旅文旅事业部提供全过程、全链条服务，内容涵盖策划、规划、投资、建设、营销、运营六大核心板块。在精准选址和高效前后台项目管理基础上，中青旅文旅综合体开发以“文、旅、体、商、娱”为核心，构建“五位一体”的文旅项目复合业态发展模式，从游客“吃住行游购娱”的刚需出发，借助国内外优质合作伙伴的差异化资源，构建中青旅文旅项目核心优势，孵化项目自有 IP，增强盈利能力，促进项目可持续发展，打造区域标杆案例。目前落地的景区运营项目有：长沙靖港古镇、南阳武侯祠、重庆南川东街等。

基于旅游目的地整体发展，中青旅文旅事业部提供旅游目的地品牌战略规划、全域旅游策划、文创 IP 孵化、大型节会活动营销、互联网整合推广、主题产品创新等全方位专业服务，赋能中国旅游目的地的品牌升级和高质量发展。目前，中青旅文旅事业部主持和参与策划的旅游目的地品牌包括：“北国好风光，尽在黑龙江”、“亮丽内蒙古”、“锦绣潇湘”、“江西风景独好”、“时尚青岛”、“人类滑雪起源地阿勒泰”等。

中青旅文旅事业部曾荣膺 2018 年度亚洲旅游红珊瑚奖“年度最佳营销机构”、2019 中国国际公共关系协会年度最佳团队，其作品曾荣获 IAI 国际旅游奖全场大奖、博鳌国际旅游奖金奖，以及虎啸奖、金远奖、金鼠标奖等国际国内专业行业奖项超过 100 项，是当之无愧的中国文旅策划“百奖团队”。

4.3.4 青乐文旅

中青旅（乐山）文化旅游产业发展有限公司（简称“青乐文旅”）成立于 2017 年 8 月，是由中青旅控股股份有限公司与乐山市国有企业乐山大佛旅游投资开发（集团）有限公司共同出资设立的文化旅游投资公司。

青乐文旅旨在通过对乐山大佛景区周边的商业街、酒店、景区等项目进行投资、开发和运营，带动乐山市的旅游消费升级，助力乐山市实现从观光旅游目的地向休闲度假旅游目的地的转变，成为我国西南地区最有影响力的文化旅游企业之一。

4.4 酒店运营：中青旅山水酒店

中青旅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 年创立以来，先后创立“山水时尚”、“山水 S”、“山水花园”、“山水富丽华”、“山水设计师”、“山水百花”、“山水百合”、“山水+”等山水酒店连锁系列品牌，拥有国际化商务精品酒店、城市度假轻奢酒店、中高端特色精品酒店、中端特色商务酒店等不同业态酒店过百家，覆盖北京、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，管理客房数超过 14000 间，目前名列中国酒店集团位于第 26 名，中端酒店品牌规模位于第 7 名。

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多项荣誉和奖项。致力于成为中国智慧酒店领导者，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：中青旅旅服

中青旅旅游服务分公司（简称“中青旅旅服”）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。

中青旅旅服分公司以“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、庆祝新中国成立 60、70 周年系列庆典活动、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，为北京世园会、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”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。

中青旅研学旅行事业部承担着中青旅“旅游+教育”战略业务具体实施的光荣使命，秉持“让教育留下记忆、让旅行留下感动”的理念，以“研学旅行课程化、游学项目主题化、营地产品专业化、实践要素时尚化、体验内容趣味化”为课程建设原则。在具体实施过程中，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贡献。

目前，中青旅研学服务学校或教育机构数量达 100 家以上，服务中小学生超过 3 万人，与中科院、中国教育电视台、国家教育行政学院、国家开放大学、中国青少年发展基

金会、圣陶教育基金会、陶行知教育基金会、中国文物保护基金会等建立了实质性合作；在湖南韶山、江西井冈山、陕西杨凌、河南安阳、河北白洋淀、河南三门峡等地建立 12 个中青旅研学旅行基地。

4.6.2 旅游+体育

“旅游+体育”业务为政府、企业、社会团体客户提供以体育旅游为主题的策划、运营和营销管理服务。在大型综合性运动会领域，作为总体解决方案提供商，为赛事的综合运行保障提供一流的服务和支持，曾成功服务过第七届世界军人运动会和 2015 世界田径世锦赛等多个大型综合性运动会。在体育营销领域，围绕客户需求定制策划相关赛事活动，发挥旅游资源协同优势，培养体育主题 IP，打造体育旅游品牌。

在体育小镇开发建设及城市文体综合体运营等方面，提供规划咨询服务，导入优质体育赛事资源，形成与城市的多方面合作，拓展“旅游+体育”产业链新增长点，全面提升业务价值，推动“旅游+体育”产业跨界融合发展。

4.6.3 旅游+康养

“旅游+康养”业务服务于退休后有闲有钱的老龄群体，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

5.1 中青旅创格

北京中青旅创格科技有限公司成立于 1995 年 1 月，坐落于北京中关村科技园。公司荣获中关村 2009 年度十大高成长企业、2010 年度重点创新型企业称号，并于 2011 年成为中关村国家自主创新示范区“十百千工程”的重点培育企业、商务部颁发的 2013 年度“商贸流通业典型企业”。

公司致力于以 IT 产品销售为龙头，以渠道拓展为基石，以增值服务为核心，贴近用户需求，精心耕耘市场。公司目前为新华三网络、安全、大数据、云计算全线产品的总代理；杭州宇视科技公司监控全线产品的总代理；杭州宏杉公司存储产品的总代理。公司秉承“创新、务实、进取、学习”的企业文化，依托覆盖全国 30 多家营销服务网络，不断

从运营、服务和平台层面加速迭代和进化，在数字化和智能化时代，成为中国 IT 行业最强的增值分销商和专业的服务提供商。

5.2 中青旅风采

北京中青旅风采科技有限公司成立于 2002 年 5 月，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，中青旅联盟拥有百余家联盟成员，逐步形成了独具特色、极富活力和发展潜力的国家化旅行社经营网络，以及贯穿旅游要素上下游的产业链，成为业界最有影响力的联盟。

七、企业文化

7.1 企业使命：以人为本，创造快乐

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、合作者与股东创造美好生活。

对消费者——致力于以优质的产品和服务，为之带来高品质的生活方式和人生体验。

消费者是中青旅服务的初心和归宿。中青旅关注、满足和超越消费者需求，以主动、周全、便捷、舒适的服务，为消费者提供快乐的人生体验和精神享受，赢得消费者的信赖与忠诚。

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学习和成长的机会，健康生活，快乐工作。

人才永远是公司最宝贵的财富。中青旅努力创造员工的安全感和获得感，增进员工的归属感和幸福感，为员工实现自我价值提供成才平台和发展空间，使员工与企业共同成长。

对合作者——致力于建立共赢共享的协作关系，努力提升合作的价值与共同利益。

合作者是中青旅的事业伙伴。中青旅以不断扩大的业务领域和商业机会，与合作伙伴实现互利共赢和价值共享。

对股东——致力于持续创造卓越价值，使所有股东感受到企业发展所带来的参与感和成就感。

中青旅不断以创新变革提升主业价值，拓展增值空间，降低投资风险，实现合理收益，为股东创造良好回报，确保股东利益的长期化和最大化。

7.2 核心价值观：“八有”

有情怀、有质量、有特色、有创新、有底线、有口碑、有活力、有责任。

有情怀——将心比心、同气同求，我们的产品和服务，不仅仅是商业成功的载体，更为人们创造快乐的源泉。

有质量——质量是企业最好的竞争力，质量是企业最大的道德。

有特色——想客户之所想，以差异化精细服务为客户创造惊喜。

有创新——除了用心服务，没有一成不变。创新永无止境，鼓励创新，勇于创新，允许试错，包容失败，惩罚不作为。

有底线——言有所据，行有所止。旅游关乎千家万户，要始终坚守正道，有所为，有所不为。

有口碑——用发自内心的服务，追求与客户的情感共鸣与志趣相投。

有活力——在服务过程中，要始终展现中青旅人蓬勃向上、阳光自信的真诚善意。

有责任——中青旅始终坚守正确的义利观，成为客户可信赖的朋友和伙伴。

7.3 品牌信仰：用心陪着你

我们倡导成员之间的用心沟通，我们秉承与合作伙伴的真心沟通，我们寻求与每位客户的贴心沟通，将心比心，以心换心，以心交心，让顾客放心、顺心、开心，我们追求心灵沟通的最高境界，我们创造从理智到心灵的品牌吸引力，我们在做和要做的是用心陪着你。

旅游服务的核心优势是基于“人”的服务，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，包括陪伴青少年成长，陪伴中年人进步，陪伴老年人休闲，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”，其核心诉求在于使企业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——为消费者提供精益求精的旅游服务名品

产品占领市场，精品征服心灵。作为旅游服务商，我们以消费者意愿为导向，遵循差异化、个性化、精品化、品牌化的原则，为消费者提供精益求精的旅游服务名品。

服务理念——想顾客之所想，超顾客之所需

服务是中青旅存在的价值和核心竞争力，在旅游业全产业链条上，只有服务让企业与众不同，最终赢得顾客对中青旅品牌的满意度和忠诚度。

质量理念——完美之道，高于标准，在于专业

完美源于不懈的思考和努力，源于对细节的把握和更高需求的满足。追求完美，永无止境，虽无法绝对完美，臻于至善的追求却永在路上。

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，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，中青旅秉承企业的良知，弘扬和倡导感恩情怀，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、人与社会之间的真诚沟通，传播旅行的文明，为社会传递温暖和感动，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。

中青旅充分发挥自身组织优势、业务优势、渠道优势和品牌优势，贯彻党中央“立德树人”育人宗旨，将“旅游+教育+扶贫”作为社会责任核心发力点，创新推出了“小水滴”公益研学扶贫计划，已组织新疆、西藏、青海、甘肃、贵州、湖南等十余个贫困县青少年走出大山开展公益研学活动，使扶贫与扶志、扶智相结合，从根本上提升一代人的整体综合素质。因其强烈的公益特色和教育属性，我们将之定位为新时代的希望工程。

自 2009 年度迄今，中青旅已连续发布十一份社会责任报告，发布多份公益旅行白皮书等档案文件，社会责任工作走在了中国旅游企业的前列，初步建立起与一流上市公司相适应的社会责任体系。

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”、世界自然基金会 WWF “地球一小时”公益合作伙伴等项目实施。

九、中青旅大厦

中青旅大厦既是中青旅总部所在地，也是国际文化旅游综合交流的重要平台。

中青旅大厦由国际著名的建筑师事务所德国 GMP 主持设计，是国际视野、领先科技与中青旅品牌理念的巧妙兼容，理性简约中蕴涵张扬和激情。大厦整体造型高大方正，时尚深灰框架与通透的玻璃幕墙立面虚实对比，冷静洗练；东西两个 75 米挑高透明玻璃穹顶大堂，辅以六部高速观景电梯和通透索网幕墙，构成东西向视觉通廊，西眺六朝古都皇城威严，东望当代北京勃勃生机。独有的五面采光设计，加上双层主动式内呼吸玻璃幕墙和新风系统，在大厦的任何角落都可享受灿烂的阳光、清新的空气，与自然无界亲密接触的愉悦感受。

中青旅大厦位于首都机场高速零起点所在的北京东二环交通商务区核心地段，交通四通八达，大厦内银行、会议、票务、旅游服务、咖啡厅、邮局、员工餐厅、超市等商务配套设施齐全，相继被评选为“北京市物业管理示范项目（五星级）大厦”和“全国物业管理示范项目”，银行、期货、基金、驻华机构、旅游等国际众多著名企业聚集于此。

租赁热线：0086-10-58158090、18910878090

十、中青旅大家园——简洁和谐，上下同欲

1.

家园是建功立业的根基。家和者，合而为一。在打造全球领先企业的征途中，中青旅秉承“光大一家亲”的理念，不断培植增厚“家园、阳光、崇商、担当”的文化之基，围绕光大集团大环保、大旅游、大健康、高科技等战略部署，发挥综合金融、产融合作、陆港两地的特色优势，使中青旅大家园成为每个中青旅人成长的摇篮、逐梦的支点、栖息的港湾。

中青旅遵循人文理念和相互尊重、简洁和谐、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。

上下同欲是企业的最高境界，上下同欲达成共识，上下同欲才能迈向未来。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



中青旅官方网站

获取更多中青旅资讯及服务，请关注中青旅官方网站/微信/微博