

# 中青旅控股股份有限公司

## 2020 年度社会责任报告

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”）的第十二份企业社会责任报告。在此之前，公司于2009年至2019年连续发布过十一次社会责任报告。

### 报告时间范围

本报告涉及时间跨度为2020年1月1日至2020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。

### 2020年度公司每股社会责任贡献值：1.25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。

2020年，是波澜壮阔的一年。在这个全面建成小康社会、“十三五”规划圆满收官、实现第一个百年奋斗目标、脱贫攻坚决战决胜之年，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，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，壮大发展文旅事业。

2020年，是极不平凡的一年。突如其来的新冠疫情，对国内外经济社会活动

造成了巨大冲击，文旅行业也面临前所未有的挑战。中青旅传承青旅品格与精神，勇担社会责任，从服务抗疫大局到全面复工复产，公司上下凝聚力量、全力以赴抗击疫情，积极开展生产自救，全力推进公司重点项目落地，齐心协力、共渡难关，实现近万名员工零感染、主要业绩指标逐步恢复。

中青旅积极践行央企社会责任，秉承“用心陪着你”的品牌信仰，充分发挥国有属性与市场化机制有机融合的优势，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

### （一）“战”疫在一起，中青旅引领全球旅业守望相助

2020年，新冠疫情爆发。中青旅积极承担社会责任，落实中央部署，协同旗下旅行社、整合营销、景区、酒店等各业务板块，服务抗击疫情大局，形成旅游“战”疫共同体。全体中青旅人在做好健康防护“0感染”的同时，做好医疗物资全球“快递员”、“协调员”、抗疫一线的“逆行者”，不仅向全世界传递了信心和力量，更激励着全球旅游业者沉着勇敢面对困境，积极迎接战胜疫情的曙光。

#### 1. 十大举措：落实中央部署，打赢疫情防控阻击战

作为旅游央企，中青旅高度重视、科学对待、严格防控，制定严密细致的应对十大措施，保证员工和客人的生命安全和身体健康，全力做好疫情防控应急工作，坚决打赢疫情防控阻击战。

#### 2. 责任担当：众志成城，以“心”温暖与希望

疫情初期，为更好为广大人民提供用心便利的服务，科学防治、共战疫情，中青旅联合权威搜索引擎共同发布“新冠肺炎患者同乘查询”，通过该服务用户可自行查询所乘坐过的公共交通工具是否有过被确诊的新型冠状病毒肺炎病例，进而科学应对，早预防、早隔离、早救治。

疫情发生以来，全国旅游业陷入低谷，旅游全行业数千万从业者正咬紧牙关，围绕如何自救、走出困境，打响“旅游保卫战”。中青旅代表行业率先发声，积极发挥文旅社会责任向最美逆行者致敬，联合相关权威媒体在首都机场、人民网等公共媒体发布战“疫”公益宣传。以必胜之心为抗疫加油！

### **3. 旅游出行：以客户为中心，中青旅全能上阵用“心”陪你**

当疫情传来，中青旅旗下旅行社分子公司迅速启动疫情应急预案、切实保障境内外游客安全健康。中青旅率先发布了特殊改期、退订政策方案，本着不计成本、最大限度降低客人损失的原则，向客户提供了完整、多样的退改方案，一经发布便受到旅游业内、客户的高度评价和认可。

疫情面前，大爱无疆。在抗击新冠疫情最紧张的时期，防疫物资一度非常匮乏、采购难度极大。中青旅遍布全球的合作伙伴、旅游领队纷纷行动起来，爱心驰援。在做好游客心理疏导和妥善安排的同时，自发在国外购买、搜集、联络各类防控物资信息，为需要的医疗机构、人员当好“快递员”。另一方面，中青旅充分发挥“纽带”作用，与海外合作伙伴积极衔接，接受向国内捐赠防疫物资，有效缓解了防疫物资缺口，为“战”疫提供有力支持。据不完全统计，由中青旅全球合作伙伴及领队团队购买、代运发往国内的医疗物资超过十万余件。

2020年1月，当新冠疫情在中国迅速蔓延，国内出现医疗物资短缺的新闻，中青旅日本分公司迅速组织单位员工在药妆店进行口罩及消毒用品的采买，协助中国驻日本使馆运送医疗物资给国内的同时，向国内相关单位寄赠口罩等防护用品。4月，当中国疫情呈现良好的控制局面的时候，新冠疫情在日本进入了爆发阶段，当地出现了口罩等医疗物资短缺现象。作为中青旅在日本唯一的业务分支机构，在东京即将封城前夕，中青旅日本公司将来自祖国的防疫物资送给日本旅行行业协会、日中友好会馆、农协观光等团体。雪中送炭的防疫用品不仅给当地合作伙伴带去了安全的保护，也让大家感受到了来自中国的友好。

### **4. 酒店景区：悦医旅游计划，倾情守护致敬最美“逆行者”**

青山一道，同担风雨，疫情期间众多医护人员逆流而行，奔赴战“疫”一线，与时间赛跑，同病魔较量，感动所有人。

中青旅高举“健康旅行”旗帜，集合旗下各板块优质服务，为医务人员提供“景区疗养度假、海内外旅行、酒店、体验特色主题活动”等专属服务，为最美逆行者保驾护航。位于武汉主战场的中青旅山水富丽华酒店、中青旅山水武汉光谷店等酒店为中南大学湘雅三医院援鄂医疗队、国家中医药管理局第四批雷神山吉林医疗队医疗队、武汉侨亚博爱康复医院医护人员、赤壁市人民医院医护人员等近300名抗疫一线医务工作者提供住宿服务，全力调配各种资源，为打赢这场

疫情阻击战全力以赴，赢得了援鄂医疗队的点赞。

此外，中青旅位于北京、新疆、广东等地的酒店，主动服务抗疫大局，承担疫情防控指挥医护人员定点住宿、人员隔离等任务，受到了地方各级主管部门的高度评价和肯定。

按照“约定”，中青旅为最亲爱的全国医务人员尤其是援鄂医务工作者，提供乌镇东栅景区免票服务，并为浙江援鄂医务人员提供一晚两天的西栅度假体验；中青旅山水酒店为全国援鄂医务人员提供两晚免费住宿服务等优惠内容。截止2020年底，中青旅悦医旅游计划已为7774名一线医务人员及医疗机构提供累计总规模超过100万元产品服务。

### **5. 整合营销：共克时艰，凝聚众志成城的战“疫”力量**

在持续数月抗击疫情并取得重大成果后，中青博联在国家相关政策的支持下迅速部署复工复产，在行业寒冬逆风领航，出品了一系列大型会展活动服务佳作：第三届中国国际进口博览会、2020年中国国际服务贸易交易会、2020年“读懂中国”国际会议、第41届亚洲遥感会议、第三届数字中国建设峰会、第四届世界智能大会、2020世界5G大会、2020世界智能制造大会、2020中国5G+工业互联网大会等盛会。一场场盛会服务不仅向国内大会展行业传递了积极信号，更向全球嘉宾展现了我国疫情防控与经济复苏取得的巨大成就，公司品牌价值进一步提升。

### **6. 中青旅联盟：共克时艰，凝聚众志成城的战“疫”力量**

在共同挑战面前，中青旅遍布全国各地的旅行社分子企业，纷纷用实际行动展现出共渡难关的责任担当。聚力共克时艰，迎来抗疫光明。

2020年7月，新疆维吾尔自治区因为年中疫情原因，生产生活第二次被按下暂停键。乌鲁木齐市约有21万名志愿者服务在各个社区之中，而在这些无私奉献在第一线的人群中，有20余位“新疆中青旅人”的身影，他们不惧危险，穿上防护服，走上前，用实际行动助力打赢疫情防控阻击战，燃烧着他们的热情。

作为国内领先的文化旅游产业联盟，中青旅联盟对外发布“免除联盟成员2020年度会费”的通知，同时支援湖北省联盟成员100000元，用于防疫物资购买及特殊补助。

在这场没有硝烟的战“疫”中，中青旅与全球合作伙伴守望相助，互致问候、

理解、信任与支持，彰显患难与共的真诚友谊。这一份份来自合作伙伴义无反顾的支持与关爱，让中青旅人感受到无比的温暖和感动，更代表着全球旅业有力践行构建人类命运共同体的团结决心。

## **（二）多措并举促发展，“中青旅方案”助力文旅产业复苏**

突如其来的新冠肺炎疫情虽给文旅产业按下了“暂停键”，但在党和国家的坚强领导、在全国人民的共同努力下，国内疫情防控已经进入收尾阶段。中青旅在做好疫情防控的同时，充分发挥旗下各业务板块资源优势，危中寻机，积极为政府部门、文旅相关企业在商业模式、产业布局、项目落地等方面提供详实、客观的“中青旅方案”，全力支持文化旅游产业全面复苏。

### **1. 科技赋能，服务国家重大活动显担当**

2020年，国家战略及主场外交活动影响凸显。虽因疫情原因，国内大型会议锐减，但中青旅继续发挥企业优势，以国家品质服务多场次国家重大战略及会议。中青旅旗下整合营销板块中青博联技术赋能，创新推出“博联云+”一站式线上线下会展活动解决方案。

11月23日至24日，以“数字赋能 共创未来——携手构建网络空间命运共同体”为主题的“世界互联网大会·互联网发展论坛”在中青旅旗下乌镇景区举行，同期，还举办了世界互联网领先科技成果发布活动、“互联网之光”博览会、“直通乌镇”全球互联网大赛等活动，乌镇景区为各类活动提供坚实服务保障，确保为与会人员提供更安心和放心的高质量服务。

### **2. 发挥优势，协同聚力共振疫后文旅发展**

应多地文旅局邀请，中青旅旗下专业营销传播公司中青旅联科推出系列“抗疫振旅”线上课程，内容涵盖疫情对旅游产业的影响、疫情后的消费心理、疫情后旅游重启的营销策略、疫情后目的地及景区的旅游市场振兴策略等行业热点，并有针对性地为各地旅游品牌、产品、营销工作提出建设性方案。

中青旅联科为青岛文旅局策划了一系列青岛疫后文旅振兴的宣传方案，联合当地景区、文旅企业，发动新闻媒体、KOL，共同为宣传活动发声，促进青岛文旅市场的快速复苏，在旅游行业，树立了疫后旅游重启先行者和创新者的标杆形象。该项目获得中国公共关系案例大赛、亚洲旅游红珊瑚奖、金瑞奖最佳整合营销案例等多个行业奖项。

此外，中青旅联科还凭借扎实过硬的运营、执行实力，完成了“第三届联合国教科文组织创意城市北京峰会”、“2020 中国 5G+工业互联网大会”、“互联网·中华文明数字体验展”、“深圳全球招商大会”、“第三届数字中国建设峰会”等多场重要的政企活动。其中，有两场政府活动收到习近平总书记贺信与重要指示，有 8 场活动登上央视《新闻联播》报道。

### 3. “一站式”服务，助力国家绿色生态文明建设

2020 年第四届中国绿化博览会于 2020 年 10 月 18 日至 11 月 18 日在贵州省黔南州都匀市成功举办，该活动是我国林草领域组织层次最高、展示内容最全、影响力最广的国家级展会。中青旅旗下中青旅博汇凭借丰富的大型博览会运营经验，依托优质完善的服务体系，圆满完成会期整体运营工作，为各方来宾打造了一场绿色文明的全新游园盛宴。

中青旅博汇绿博会整体运营管理团队——“小水滴”们自进驻项目以来，克服新冠疫情带来的重重困难，为绿博会量身定制了完善的选拔、培训、服务提升、人员激励与全方位后勤保障方案，提供了游客接待服务、票务服务、礼宾接待服务、场馆管理、环境保障和安全保障等“一站式”服务。他们用最热情、最昂扬的精神面貌迎接四海宾朋，用最真诚、最体贴的服务态度提供高水平服务，展现出“健康、快乐与奉献同行”的 H2O 服务品牌文化，并得到了游客和相关单位一致认可。

### 4. 深耕资源，全面支持湖北文旅产业发展

2020 年，有一座英雄城市令人铭记。这一年，中青旅与“湖北”“武汉”等地交集不断。中青旅品牌在鄂唯一直属旅行社企业中中青旅湖北公司积极应对，主动出击，先后组织、策划、参与了“重阳丹桂香江城万人游暨中青旅‘湖北月’系列活动”、“畅游英雄城，万人武汉行”、“与爱同行 惠游湖北”等主题旅游活动，吸引超过 50 万余人次畅游荆楚，为湖北旅游复苏做出了重要贡献。

2021 新年伊始，中青旅接连收到两份来自“荆楚大地”的新春问候。2 月 18 日，湖北省委、省政府主要负责同志向中青旅致亲笔信，信中写道：“我们永远不会忘记，贵公司雪中送炭、火速驰援，大力支持湖北旅游业疫后重振，恢复发展，危难中的援手，更显无私、无畏，更显大义、大勇，殷殷之情感人至深！”

2 月 20 日，中青旅又收到由武汉市文化和旅游局发来的“自带早樱花香”

的感谢信。信中写道：“疫后重振之初，贵公司率先与我局签订了《关于引客入汉的合作协议》，大力支持武汉旅游业疫后重振，恢复发展；公司领导数次亲临武汉，现场考察、指导我市旅游业发展；贵公司充分发挥全国网络优势，积极组织旅游团队，参加“惠游湖北 打卡大武汉”活动，组团来汉人数居我市前列，有力促进武汉旅游的快速恢复。你们用实际行动彰显了新时代国有企业的社会责任感和可贵的企业精神，令人钦佩、让人感动。特向贵公司致以衷心感谢和崇高敬意！”

中青旅收到来信倍感振奋，同时也为湖北省委、省政府谋事创业、构建亲清政商关系、关心支持企业发展的干劲和精神所感动。

又到一年春暖花开时，中青旅将一如既往的全力支持湖北省特别是武汉市文旅事业发展，充分发挥公司综合优势，守望相助、共克时艰，以更加优质的文旅产品和服务，带领广大游客体验大江大湖的磅礴气势、见证武汉疫后重振的勃勃生机、感受英雄之城的城市魅力，共同在荆楚大地续写更多“春天的故事”。

## **5. 强化保障，全面复工伊始首迎最美嘉宾**

“大学生志愿服务西部计划”是国家重大人才工程“高校毕业生基层培养计划”的5个专项子项目之一，2003年，由团中央、教育部、财政部、人力资源和社会保障部联合启动实施。9月21日，中青旅在疆酒店“涵唐酒店”，在新疆疫情防控工作持续转好的情况下，迎来2020年度“大学生志愿服务西部计划”在乌中转的青年学子们。作为他们进疆第一站，学子们在这里开启奔赴天山南北基层一线之行，燃烧激昂的青春激情，实现满怀志在四方的报国情怀，以青春成就中国梦。

### **（三）不忘初心担使命，文旅服务纵深推进“兴”乡村**

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，在认真贯彻落实党中央、中国光大集团扶贫工作精神和决策部署下，积极践行旅游精准扶贫行动，结合自身特点，发挥“旅游+”优势，为实现乡村振兴注入新动力。疫情背景下，中青旅各板块分线作战，保持扶持政策不变、帮扶力度不减，在党建扶贫、产业扶贫、教育扶贫、消费扶贫等领域集成优势集中发力，有力保障完成决胜全面建成小康社会、决战脱贫攻坚任务。

#### **1. 党建引领，旅游业务融合打造乡村振兴名片**

2019年底，中青旅积极发挥党建引领，支持新化县建设党群之家/乡村旅游服务驿站。建立村级党群之家/乡村旅游服务驿站，有利于强化贫困村基层党组织战斗堡垒作用和提升基层组织组织力及基层治理能力，巩固党在农村的执政基础和组织基础。同时，作为同步配套文化、旅游服务功能的综合党群服务平台，党群之家/乡村旅游服务驿站既服务本地百姓，又服务远方游客，对提升基层党组织的能力和活力也具有重要意义。

面临新冠疫情对旅游行业的严重冲击，中青旅深入对接，积极落实项目工作进展。应新化县文旅部门邀请，中青旅联科凭借丰富的项目策划、规划、运营落地经验及自身业务能力优势，为该项目提供整体规划设计支持，并支持完成样板施工工作。

## **2. 发挥业态优势，推进新化宾馆改造升级**

2019年，中青旅决策投资1590万元对新化宾馆进行改造升级，彰显了中青旅以文旅服务助力新化脱贫攻坚的责任情怀和决心，为新化县脱贫摘帽、实现乡村振兴注入了新动力。

2020年9月28日，改造升级完毕的山水酒店新化项目正式开业运营，其酒店员工中，来自贫困户员工占比总人数的20%。该项目的落地不仅有效改善了新化县的文化旅游和基础条件，切实为新化百姓创造更多的就业机会和收入，更彰显了中青旅以文旅服务助力新化脱贫攻坚的责任情怀，为新化县脱贫摘帽、实现乡村振兴注入了新动力。

未来，中青旅将深度聚焦自身业态资源优势，从景区提质升级、旅游智库建设等方面与新化展开进一步延伸合作，通过“旅游+扶贫”模式，全力助推新化、古丈、新田等全域旅游发展。

## **3. 实施公益研学行动**

研学旅行作为教育扶贫的重要举措，是切断贫困根源、巩固脱贫成果、实现教育公平的重要载体和手段。着眼于实现脱贫攻坚，将对口帮扶机制常态化、长效化，帮助贫困地区孩子打开眼界、拥抱城市文明、感受新的生活方式，激励他们从小形成立志成才、创造家乡美好生活的价值导向，结合工作实际，将业务拓展和党建深度融合，中青旅系统设计并大力推动“小水滴”公益研学教育行动计划，获得全国政协委员、中国光大集团李晓鹏董事长认可，更是将该项目作为正



式提案带上“两会”，受到了社会各界的广泛关注。

2020年10月，由中青旅承办的第二季金色阳光&小水滴公益研学活动圆满闭营。继第一季的首都研学之旅后，活动再次定向精准邀请了来自青海省循化县、贵州省施秉县、甘肃省会宁县和静宁县的三省四县共计88名师生，远赴上海感受历史的沧桑变化，使孩子们充分感受到党、国家、社会各界的热情关怀，提升对口帮扶贫困地区同学们努力成才的意志和树立报效祖国的志向。

同时，中青旅研学凭借在行业内的专业资质，中标“东营全域研学旅行专项规划”项目；与中青旅遨游联袂合作的《杨凌全域研学旅行专项规划设计》顺利完成终审；联合郑州大学师生共同研发的研学实践课程《南水北调一生态文明的当代杰作，饮水思源的家国情怀》成功入选2020年度河南省研学实践教育精品课程。

#### **4. 持续投入有力有效，促进帮扶县特色农产品销售**

消费扶贫是激发贫困人口脱贫内生动力，促进贫困地区产业持续发展的有效举措。2020年特殊的疫情导致贫困县农产品滞销，中青旅克服困难，狠抓定点扶贫和消费扶贫工作落实，加大对特色扶贫农产品宣传推介力度，取得了显著成效。截至2020年11月13日，通过中青旅工会“爱心购买”扶贫产品合计约203.39万元，其中，聚焦集团对口帮扶的新化、新田、古丈三县的扶贫采购，共计完成163.99万元，已超额完成年初企业扶贫责任书目标86.9万元，完成率达到188.7%；针对非三县及湖北滞销农产品的爱心采购活动，共计完成39.4万元。

#### **5. 弘扬“一盘棋精神”，发挥协同作用建设美丽乡村**

2020年10月29日，文化和旅游部在京召开“产业定点扶贫和对口支援工作交流座谈会”，中青旅党委副书记、监事长、工会主席查德荣作为旅游企业负责人代表受邀出席并重点发言，与文化和旅游部定点扶贫县、对口支援县及文旅企业同行、商会代表等分享了中青旅扶贫经验。

作为中国旅游行业领先品牌，中青旅旗下多业务板块凝心聚力、多维施策，积极实施开展乡村振兴相关工作，将自身优势、专业经验与地方资源优势结合，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同时发力，不断巩固拓展脱贫成果。

未来，中青旅将牢牢抓住乡村振兴战略为文旅行业带来的巨大发展机遇，注

重加强与光大集团、社会力量、合作伙伴间的务实合作和协同联动，动员更多的力量参与到乡村振兴工作中，坚定信心，力争发展成为推进美丽乡村建设、助力乡村振兴的行业旗帜力量。

## 6. 中青旅旅游扶贫工作入选“世界旅游联盟旅游减贫案例 100”

10月10日，由世界旅游联盟与世界银行、中国国际扶贫中心共同举办的“世界旅游联盟旅游减贫案例 100”新闻发布会在京举办。本次活动从联合国世界旅游组织（UNWTO）、亚太旅游协会（PATA）等相关国际组织、联盟全球会员、文化和旅游部、国务院扶贫开发领导小组办公室、各省级旅游部门等多渠道广泛征集旅游减贫案例。

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 100 个典型案例，集中展示了中国近年来不同类型、不同地区的旅游减贫经验，为国际旅游减贫事业贡献了范例和智慧。中青旅凭借近年来在旅游精准扶贫工作方面的积极探索，以《中青旅：践行企业社会责任、实施旅游精准扶贫》减贫经典案例成功入选“世界旅游联盟旅游减贫案例 100”并受邀参加发布会活动，现场见证揭幕瞬间。

此外，中青旅还为世界旅游联盟总部暨世界旅游博物馆项目筹建，捐赠重要档案材料，为世界旅游事业做出积极贡献。

## 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。

### （一）为消费者——做品质旅游的提供者

新冠肺炎疫情对全球旅游业造成了巨大冲击和影响，然而在旅游已成为人民群众美好生活不可或缺的一部分的背景下，旅游业发展长期向好的趋势未曾改变。

7月14日，文旅部办公厅印发《关于推进旅游企业扩大复工复产有关事项的通知》，指出各省（区、市）文化和旅游行政部门在做好疫情防控工作的前提下，经当地省（区、市）党委、政府同意后，可恢复旅行社及在线旅游企业经营跨省（区、市）团队旅游及“机票+酒店”业务。

基于对中青旅遨游忠实客户的实时调研，以及网站搜索、浏览监测数据的综合分析，中青旅遨游发布《2020年国内跨省旅游消费新趋势预测报告》。报告显示，近九成客户对国内跨省游报以期待；在旅行中满足“安心住，安心游，安心餐厅”基本需求的同时，能更多满足“养、闲、情、奇”的个性化需求，将成为客户挑选旅游产品、评定服务品质、选择旅游运营商的重要标准。

中青旅将凭借丰富的组团旅游服务经验，持续关注游客消费需求变化，严格甄选旅游合作伙伴、旅游供应商，以“做品质游，做深度游”为目标，为游客提供更安全、更有趣的旅行产品和服务。

### **1. 商业模式创新，房车旅行焕发别样活力**

在全球文旅行业整体低迷之时，中青旅多次召开专题会议研究部署房车旅游相关工作，并由旗下中青旅遨游第一时间具体研讨房车产品及房车产业模式的可行性，经过紧张的前期调研和筹备，决定设立中青旅遨游邮轮和房车旅游部，由专门的队伍运营专业房车产品，布局房车旅游业务。

2020年9月，中青旅遨游上线了以北京和上海地区为中心的房车产品十余条左右，跨省长线房车产品近十条，咨询量和成交量稳步提升，并且创新推出青海柴达木无人区房车穿越之旅等产品。

未来，中青旅将不断优化组织架构、进一步加快探索商业模式创新步伐，根据精准客群划分，寻找更为专业的资源，提供更具针对性且更为专业的优质旅行服务。

### **2. 跨界融合发展，红色旅游文化事业开启新篇章**

红色资源承载着中国革命历史、革命事迹和革命精神的深刻内涵，是中国共产党领导广大人民群众争取民族独立、国家富强的历史写照。宣传和做好红色文化事业是中青旅的重要使命和政治任务，中青旅始终不忘初心牢记使命，积极发挥文旅特色、大力发展红色旅游文化事业、服务人民美好生活。9月22日，中青旅举办“建党百年 筑梦红色文化”天地旅游红色文化事业发布会，正式发布

‘天地文化’商标，并对专家智库引入、传播矩阵建立、科技赋能跨界合作等相关成果进行展示。

为者常成，行者常至。中青旅将以此为契机紧抓历史机遇，“用好红色资源，讲好红色故事”，把红色文化与旅游相融、与科技联姻、与创意嫁接，坚持创新理念，加强内容、模式和业态创新，加强素材再造、衍生创新和多元供给能力，让更多红色元素可触摸、能感知，点亮美好生活。

### **3. 用心装点生活，乘风布局旅游短视频**

国务院办公厅印发了《关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》，提出了“深入发展在线文娱，鼓励传统线下文化娱乐业态线上化，支持企业打造数字精品内容创作和新兴数字资源传播平台。鼓励发展智慧旅游，提升旅游消费智能化、便利化水平”的举措。

特殊时期，中青旅遨游积极贯彻光大集团创新发展及协同战略，在众多新模式、新业态上率先实现突破。对内先后与光大云缴费、光大数字银行等集团兄弟单位共同搭建直播平台，形成创新工作机制，每周三推出“大美中国”系列活动，为用户推荐不同特色旅游胜地；对外与知名短视频平台达成战略合作，将旅游人才资源、旅游内容资源与短视频平台进行整合，打造旅游垂类第一个成功的MCN矩阵。

此外，中青旅遨游积极布局站内外直播体系，现已形成从旅游内容输出、产品推荐、引导咨询、促单、沉淀为私域流量进行二次传播的营销闭环。

### **4. 传递旅行美好，高端旅行生活方式的创新之路**

除高端旅行外，如何为客户提供全方位的服务一直是中青旅旗下高端旅行品牌耀悦探索的课题之一。疫情中旅游业务虽暂时停摆，但也加快了创新的步伐。耀悦团队发动内部力量，以创业者的心态和姿态开创“耀悦美物”线上精选店项目——沿用耀悦高端标准每周严选精致生活美物，一键下单直送到家。以此积极探索从高端旅行向高端生活方式服务商转型的创新之路，在更广阔的天地中为高端客户服务。

在开拓耀悦美物的同时，耀悦也迅速行动抓住直播的窗口期，把美物店铺中的酒店产品搬到线上，让客户们足不出户，在直播间中以云游的方式更直观的了解在售酒店的细节和美景。随着国内游的复苏，耀悦也陆续推出周边精致度假，

文化名师主题小团，人文课堂线下活动，并以直播的方式强化在路上与在家中游客的互动，让更多因疫情无法出行的客户在云端享受旅行的美好。

## **（二）为股东——缔造持续增长的市场价值**

随着中国经济步入由高速增长向高质量发展的新阶段，旅游业也进入从“增量”到“提质”的关键节点。伴随跨界融合与科技创新加速为旅游产业带来变革性的发展，文化和旅游深度融合趋势凸显。根据新形势下国家战略倡导与文旅产业新布局，旅游市场将进一步细分。研学旅游、红色旅游、乡村旅游、房车旅游等新业态旅游产品规模将持续扩大。在政策引领和资本赋能下，酒店、景区等旅游服务保障项目将着力推进提质增效和转型升级，以满足消费者个性化、品质化的旅游需求。

作为旅游行业首家 A 股上市公司，2020 年，面对复杂多变的外部环境，在公司董事会正确领导下，在全体员工的共同努力下，在各级政府部门、广大客户、投资者和合作伙伴的支持下，中青旅牢记服务人民美好生活的初心与使命，始终坚持商业模式、业务细分、产品设计、管理机制、内部协同和品牌理念的创新，以应对新冠疫情、经济形势、市场环境、国际局势变动等对公司旅行社主业带来的冲击，以赢得公司可持续的发展，并保障公司对股东稳健的回报。中青旅将继续以优质的文化旅游产品和服务，做品质生活的系统提供者，奔向更加美好的未来。

## **（三）为伙伴——开创长期合作的共赢机遇**

2020 年，作为与国家改革开放同生共长得行业龙头企业，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，推动合作，实现互利互惠、发展共赢。

2020 年 1 月 14 日，中青旅山西国际旅行社有限公司与百度知道在京签署合作协议，中青旅山西公司加入“百度合伙人”企业机构。此次合作旨在发挥双方优势，为用户提供山西及周边旅游产品线路专业、权威、准确的旅游知识内容和信息服务，借助百度 AI 技术和数据分析能力，实现用户的需求与企业服务的精准对接。

2020 年 1 月 19 日，中青旅与光大银行信用卡中心联合召开以“超越百万新情无限”为主题的百万征程大会。自 2017 年合作以来，中青旅和光大银行信用卡

卡中心以联名卡为纽带，在客户迁徙、交叉销售、产品创新、综合服务方面取得显著成果，截至 2019 年底，光大中青旅遨游旅行联名卡客户突破 1230000 人。

2020 年 4 月 9 日，云南省公共资源交易中心发布公告，中青旅旗下北京中青旅风采科技有限公司成为云南省福利彩票发行中心电脑型福利彩票 2020-2022 年市场营销和广告宣传专用技术服务采购项目的中标单位。至此，中青旅风采公司全面转型进入了专用技术服务领域的崭新阶段。

2020 年 4 月 16 日，中青旅与北京市扶贫支援办在北京签署《文旅扶贫行动合作协议》，双方将在文旅扶贫中开展深入合作，充分发挥北京市首善之区、中青旅旅游央企的综合优势和北京对口支援受援地的文旅资源优势，共同创新拓宽精准扶贫脱贫。

2020 年 4 月 17 日，中青旅旗下中青博联整合营销顾问股份有限公司凭借丰富的项目操作经验，克服因疫情带来的重重困难，成功中标“泸州老窖·国窖 1573 海岛包岛之旅”项目。

2020 年 4 月 27 日，中青旅与光大云缴费在中青旅大厦签署战略合作，以云缴费业务推广的全面合作为抓手，共同落实光大集团协同发展与云生活专题会议精神，携手推进全面复工复产并创造更大经营价值。

2020 年 5 月 6 日，中青旅联科公关顾问有限公司与爱卡汽车正式签署战略合作协议，双方将依托各自领域的专业优势，以“旅游+汽车”为载体，开展品牌、产品、活动、营地等多元化合作，推动国内自驾游市场实现跨界创新。

2020 年 4 月 29 日，中青旅与北度联盟（北京）酒店管理有限公司签约，获 2020 年度北京金海湖国际旅游度假区线上独家销售代理权。

2020 年 5 月 19 日，正值第 10 个中国旅游日，中青旅博汇与北京北投文旅战略合作框架协议签署仪式在北京奥林匹克公园景区玲珑塔隆重举行。双方将充分发挥各自资源优势，本着互惠互利、共同发展原则，建立长期、稳定的战略合作关系。

2020 年 6 月，经过漫长攻坚以及激烈的讲标竞争，中青旅联科以综合评分第一的成绩脱颖而出，顺利中标“横琴国际休闲旅游岛宣传推广项目”。

2020 年 7 月 2 日，内蒙古紧紧抓住互联网经济热潮，推出内蒙古文化产业（线上）博览交易会，并由中青旅联科负责本次文博会的整体策划执行。

2020年7月7日,中青旅联合中国移动集团旗下中移动金融科技有限公司、中国银联股份有限公司、光大银行信用卡中心联合推出了涵盖旅游、通信和金融权益的“光大移动中青旅联名信用卡”,联合各方优势资源,共为客户提供更优质、更立体的服务。此联名信用卡的落地,是贯彻落实光大集团大旅游 E-SBU 协同发展战略、更好服务集团战略客户的重要成果,也是中青旅探索布局旅游+金融+科技新业态的重要举措。

2020年7月21日,中青旅与郑州大学在郑州大学主校区签署战略合作意向书。与会双方就文化与旅游融合发展、旅游与教育深度结合等内容进行了充分的交流探讨。双方将进一步发挥各自优势,拓宽合作领域,推动产学研深度融合,助力河南文化旅游产业高质量发展,积极服务黄河流域生态保护等重大国家战略,为谱写新时代中原更加出彩的绚丽篇章作出新的贡献。

2020年7月23日,中青旅耀悦和集团战略客户南方电网旗下鼎和财产保险股份有限公司,就鼎和财险的会员客户非保险服务签署合作协议。

2020年8月11日,“游山西·读历史”活动启动仪式在大同云冈石窟景区隆重举行。此次启动仪式由中青旅联科承办,在品牌打造、产品梳理和活动创意上都下足了功夫,并且创造性地融合音视频特效技术和山西深厚的人文底蕴,策划出文创展、文化长廊、百子诵读山西历史文化三字经《华夏文明看山西》等系列活动。

2020年8月17日,由光大银行、中青旅与王道银行共同投资的北京阳光消费金融股份有限公司(“阳光消费”)在北京正式揭牌开业,标志着光大集团金融全牌照更加完备。

2020年8月18日,在光大集团第三个“光大日”之际,由中青旅联手光大银行信用卡中心共同打造,中青旅联科(厦门)团队承办的光大“魅力厦门旅游节”在厦门正式启动。

2020年8月26日,中青旅新疆国际旅行社有限责任公司与广东景森新产业发展有限责任公司举行战略合作签约仪式,双方将贯彻落实国家有关部委局办、中央企业及19个省市援疆“产业援疆、游客送疆、人才扶疆”的号召,促进粤疆两地文化旅游交流。

2020年9月21日,中国政府采购网发布公告,中青旅中标“东营全域研学

旅行专项规划”项目。此次竞标成功是中青旅研学旅行事业部继陕西杨凌全域研学规划项目之后,再一次以竞标方式成功承揽政府委托的研学课程设计和(全域)研学旅行规划项目。

2020年10月14日,由山东省东营市人民政府、中青旅控股股份有限公司和中青旅联盟共同主办,东营市文化和旅游局、中青旅联盟秘书处承办的中青旅联盟第十九次全体成员代表大会在“黄河入海口”山东省东营市顺利召开,来自全国31个省、市、区的百余家联盟成员单位负责人等共计130余人齐聚一堂,共商发展。

2020年10月16日-19日,“崑山杯”2020年全国女子举重锦标赛暨东京奥运会模拟赛在邵阳市体育中心体育馆正式举行,央视体育频道对赛事盛况进行了全程直播及录播。中青旅联科作为国家举重队市场开发和传播推广独家合作伙伴,全程参与了本次赛事的传播和赞助商服务工作,见证中国力量闪耀赛场!

2020年11月1日,是我国花卉园艺领域规模最大、规格最高、影响最广的综合性花事盛会——第十届中国花卉博览会开幕倒计时200天,花博会筹备工作进入决战攻坚阶段。在倒计时200天之际,第十届中国花卉博览会倒计时200天活动在上海崇明隆重举行。会上,中青旅博汇与第十届中国花卉博览会签署运营保障服务商协议。

2020年11月10日,由中青旅研学旅行事业部和中青旅遨游联袂合作的《杨凌全域研学旅行专项规划设计》在杨陵区顺利通过由杨陵区文化和旅游体育局主办、由招标公司组织的专家终期评审。中青旅研学旅行专项规划团队核心成员出席评审汇报。

2020年11月16日,北京环球度假区亮相2020中国国际旅游交易会,重磅宣布21家旅游渠道官方授权合作伙伴。中青旅遨游国际旅游有限公司(“中青旅遨游”)成为北京环球度假区旅游渠道官方授权合作伙伴之一。

2020年12月13日-16日,由国家文化和旅游部资源开发司主办的2020年国内旅游宣传推广培训班在江苏泰州举办。作为特邀专家,中国旅游协会旅游营销分会副会长、中青旅联科执行总经理葛磊以《心智时代的旅游目的地营销》为题进行交流授课。

2020年12月24日,河南省教育厅联合河南省文化和旅游厅发布《关于公



布 2020 年度河南省研学实践教育精品课程的通知》。其中，由中青旅研学旅行事业部发起并联合郑州大学师生共同研发的研学实践课程《南水北调—生态文明的当代杰作，饮水思源的家国情怀》成功入选该名单，获得 2020 年度河南省研学实践教育精品课程。

#### **（四）为员工——打造没有天花板的事业舞台**

##### **1. 第三版《中青旅之道》正式发布**

2006 年初，中青旅在多年文化积淀的基础上，制定了企业文化初版手册《中青旅之道》；2012 年，《中青旅之道》进行首次修订，大幅度压减篇幅，使之更为简洁、清晰；2020 年，正值中青旅事业创立四十周年之际，伴随着我国文化旅游融合迈入新时期、中青旅加入光大集团后发展进入新阶段，为进一步汲取时代变迁的新思想，与时俱进、不断更新，中青旅重新修订并发布了第三版《中青旅之道》。她是全体中青旅人的精神共识、文化契约和价值源泉；是中青旅发展过程中更基本、更深沉、更持久的力量所在。

新版《中青旅之道》修订工作启动以来，中青旅迅速成立修订专项小组，通过反复多轮的讨论、修改和各方意见征集，群策群力，精益求精，历时近一年的时间完成最终定稿。作为中青旅企业文化的结晶，新版《中青旅之道》包括“核心追求、组织、品牌、人才、文化品格、文化主旨和管理者操守”等共计七篇内容，对公司使命、愿景、核心价值观、品牌信仰、人才观、用人观、育人观等问题均进行了详实的阐释。

《中青旅之道》既是中青旅服务全球游客的理想主义高标，也是中青旅踏实做好各项具体工作的思想指南和行动指南，指引和鼓舞全体中青旅人，以无上的光荣和使命感，为万千游客提供感动心灵的品质服务，使得中青旅品牌更加熠熠生辉。

##### **2. 践行“三声工作法”，积极建言献策，贡献智慧和力量**

为进一步巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果、深入贯彻落实党的十九届四中全会精神，进一步加强作风建设、优化治理体系、提高治理能力，根据集团《关于深入开展“抓五要、转作风、强治理、创价值”专题学习讨论的通知》要求，公司党委组织了专题学习并形成了工作方案。

6 月 24 日，中青旅积极参与集团组织的建言献策相关培训活动，了解集团

发展现状，掌握员工所思所想，积极引导、监督、反馈平台上的建言献策相关内容，同时学习、吸取各兄弟单位建言献策的可取之处，博取众长、与时俱进，让建言献策工作平台为公司开展工作提供了有力的支持和帮助。

2020年，受新冠疫情影响，中青旅业务也处于困难时期，员工居家办公时间较长。中青旅为进一步加强公司党委与员工之间的沟通渠道建设，为员工营造“安心、暖心、齐心”的工作氛围，做员工的“贴心人”和可以依靠的“坚强后盾”在员工逐步复工的情况下，中青旅党委面向公司员工开通了关心关爱员工热线，热线每周一到周五定时向员工开放，公司党委成员安排专门时间接听热线，倾听员工在工作生活中所遇到困难、困惑，也倾听员工希望公司给予支持解决的意见建议，更能倾听到员工为公司提出的建设性意见建议。热线一经开通，得到员工热情响应，纷纷打进电话倾诉心声或为公司建言献策，公司领导认真对待每一个电话，并积极解决、协调问题，吸收优秀的建议。

### **3. 做好员工的“娘家人”，积极弘扬家园文化，凝聚员工力量**

2020年初受新冠疫情影响，公司工会作为员工的“娘家人”，充分展现了应有的作为和担当。为弘扬中青旅家园文化，公司工会力所能及的为员工办实事，保障防疫物资充足的供应；充分发挥桥梁纽带作用，为集团内部和公司产品部门打通销售渠道；元旦春节慰问困难职工送温暖，发放补助共计6.3万元，金秋助学活动，发放补助3万元；创新和延续工会品牌活动，如第四届写春联活动，丰富和活跃员工业余生活；积极关心关爱员工，疫情期间，组织线上线下创意活动，保持员工良好心态，时刻为复工复产准备，公司工会更在全员复工后组织了丰富多彩的活动，如第四届员工趣味运动会、第一届爬楼梯大赛、环金海湖健步走活动、“悦读畅享”读书活动等，增强了员工的凝聚力和获得感。

### **（五）为社会——成为优秀的企业公民**

2020年1月16日，由中国企业改革与发展研究会、中国合作贸易企业协会共同主办的2021中国企业信用发展论坛暨第十二届诚信公益盛典在京举行，论坛上发布了2020年度中国企业信用500强、中国上市公司信用500强等多项榜单。中青旅控股股份有限公司以信用指数97.404的高分分列2020年度中国企业信用500强第19位、中国上市公司信用500强第18位。

2020年1月18日，被誉为“盲界春晚”的2020年心目欢乐汇在中青旅大

厦如约欢乐上演。正值南方小年，150 余名视障朋友及来自中青旅、红丹丹、星巴克的 120 余位志愿者提前欢度新春佳节，中青旅连续第六年助力心目欢乐汇年度大联欢。

2020 年 3 月 28 日，中青旅深度参与由 WWF 世界自然基金会发起的“2020 地球一小时”公益活动，作为公益活动合作伙伴，中青旅集结旗下景区、整合营销、酒店、旅行社一线业务和品牌，共同倡导环境保护、绿色旅行，以生命之名，为地球发声，通过所有旅游者的努力，建立并践行健康可持续的旅行方式。

2020 年 7 月 30 日，由中国企业评价协会发起研究提出的《中国企业社会责任评价准则（CEEA-CSR2.0）》在京发布。中青旅作为《准则 2.0》起草单位之一，深度参与本次标准指定工作，并将在未来任期内，持续凝聚长期以来践行旅行公益的经验，为中国企业社会责任评价工作贡献专业力量。同日，由新旅界及威海市文化和旅游局主办、中国旅游协会指导的“第四届中国文旅产业年会暨 2019 中国文旅风尚榜颁奖盛典”在山东威海举行，中青旅荣获“2019 社会责任标杆文旅企业”和“文旅企业抗疫标兵”两项奖项。

2020 年 8 月 5 日，由世界品牌实验室(World Brand Lab)主办的(第十七届)“世界品牌大会”在北京举行，会上发布了 2020 年《中国 500 最具价值品牌》分析报告。中青旅作为我国旅游服务行业的领军企业，蝉联中国品牌 500 强。根据榜单，2020 年中青旅品牌位列榜单第 245 位，品牌价值达到 277.72 亿元，较去年同期品牌价值 241.64 亿元增长了 36.08 亿元。

2020 年 9 月 8 日，中青旅联合中国青年报、世界旅游联盟、中国旅游研究院、中国旅行社协会、中国企业评价协会、新华网旅游频道、中工网、环球旅游周刊、新京报旅游时尚周刊、新浪旅游、凤凰网旅游频道等 12 家国际旅游组织、行业协会、专业媒体机构及领军企业联合发起的做有“粮”心的旅游人公益承诺活动，活动倡导全社会特别是旅游从业者、游客及相关方树立健康饮食新风尚，切实珍惜粮食、杜绝浪费，在旅行过程中，争做爱粮节粮的倡导者和践行者。9 月 15 日，《中国青年报》第 04 版刊发“做有粮心的旅游人”公益广告。此外，还通过社会主流媒体及机构对活动进行了重点报道，引起了社会广泛关注。

2020 年 9 月 9 日，作为中国旅游行业领军企业，中青旅秉承“用心陪着你”的理念，参与中国公益慈善领域标志性活动—99 公益日，与一个地球自然基金

会（OPF）紧密合作，作为《守护雪山精灵—雪豹》旅游行业爱心形象大使，共同守护雪豹，守护生态。

2020年9月28日，在定点扶贫县湖南省娄底市新化县举行了中青旅山水酒店新化项目运营启动暨光大银行捐赠和光大信托助学捐款仪式。

2020年10月15日至17日，中青旅国际公司携手爱信集团，连续第八年在“我国十大沙漠沙地之一”的浑善达克沙地，举办“中国防沙植树活动”。来自爱信集团全国企业中的中国籍员工和长期居住在中国的日本籍员工，近10家公司、共计30余人参加活动，共计植树樟子松100棵、黄柳10000株。

2020年12月15日，中青旅协同旗下中青旅山水酒店联合广州蜜得创益主办“2021 容易一点点”新年祝福公益活动。通过向旅游业特别是山水酒店所在一线员工及入住客人限量赠送“2021 容易一点点”实体贺卡的形式，积极倡导和鼓励用户发出新年心愿、呼唤对家人实现“爱”的承诺，引导用户积极参与热点话题互动，进而实现品牌曝光。截止目前，微博平台话题阅读量突破1350万次，吸引讨论1.9万次。

### **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。

#### **（一）旅游服务领域**

2021年1月4日，被誉为“亚洲旅游‘奥斯卡’”的2020第五届亚洲旅游「红珊瑚」奖榜单进行线上发布，旨在记录行业榜样，致敬“寒冬”中领航前行的创变者。中青旅控股股份有限公司获得“年度社会责任文旅企业”，中青旅联科牵手青岛市文化和旅游局打造的“青岛疫后文旅重启整合营销”项目获得“年度创新旅游营销案例”。

2021年1月13日，由新京报主办的“智慧让生活更简单：新京报2020智慧生活年度榜单颁奖盛典”在京举行。中青旅荣获“年度优质文旅企业”大奖；中青旅旗下古北水镇景区，同样凭借业内优质实力，荣获“年度京郊人气景区”。

2020年8月8日，中国光大集团在北京光大中心召开以“担当有为创价值，凝心聚力谱新篇”为主题的光大日活动，中青旅作为光大集团大旅游板块的核心

平台，共计有三个集体/个人获此殊荣：中青旅旗下乌镇文旅综合体项目获得“名品”称号，中青旅旗下中青博联谭倩宇获得“名星”称号，中青旅遨游东直门旗舰店获得“名店”称号。

2020年8月21日至23日，“第十七届中国饭店集团化发展论坛”在青岛市举办，现场公布了2019年中国饭店集团60强名单，中青旅山水酒店连续七年入围该榜单并受邀现场领奖。

2020年9月4日，2020年中国国际服务贸易交易会在京正式开幕，国家主席习近平通过视频方式在峰会上致辞。中青旅发挥自身业态优势，服务覆盖服贸会的各个角落。中青旅旗下中青博联凭借优质服务，在“中国服务示范案例”交流会暨颁奖典礼上摘得“发展潜力示范案例”，获得服贸会点赞！

2020年9月9日，作为服贸会收官日的重要活动之一，以“破局重启·跨界赋能”为主题的2020中国（北京）文旅产业大会在国家会议中心举办。会上，中青旅凭借在文旅行业的高质量发展，荣获“2020年度中国文旅产业杰出机构”奖项。

2020年9月7日，文化和旅游部资源开发司发布《全国国内旅游宣传推广典型案例名单》，共计16个案例入选。其中，由内蒙古自治区文化和旅游厅主办、中青旅联科承办的“72小时自驾内蒙古”自驾旅游主题营销案例活动榜上有名，该项目还赢得了博鳌国际旅游奖年度节庆活动大奖、IAI国际旅游奖银奖。

2020年10月12日，2020阿里巴巴经济体采购联盟供应商大会在杭州举行。中青旅旗下整合营销公司中青博联，凭借多年来为客户提供的高质量服务，荣获“最佳交付保障奖”。

2020年10月12日至14日，第三届数字中国建设峰会在福建福州成功召开。11月17日中青旅及旗下整合营销公司中青博联，接连收到两封来自“数字中国建设峰会组委会”发来的感谢信。

2020年12月4日，“相聚浙里”国际人文交流周活动在古城绍兴启动，中青旅旗下乌镇景区被列为浙江省首批国际人文交流基地。

2020年12月7日-8日，“2020浙江省旅行社品质提升暨疫情背景下旅行社创新发展活动”在杭州举行。浙江省中青国际旅游有限公司荣获包括浙江省2019年度百强旅行社、2019年度出境游十强旅行社、2019年度入境游十强旅行

社、2019 年度利税十强旅行社、2019 年度融合创新旅行社等在内的五项大奖。

2020 年 12 月 7 日，全国文化和旅游创意产品开发推进活动暨首届四川省文创大会，在成都举行。由中青旅旗下青乐文旅运营的嘉定坊被授牌为首批“四川省文创集市”，也是乐山市唯一获此殊荣的文旅商业街区。

2020 年 12 月 8 日，“2020 年桂林国际旅游胜地文化旅游推介会”在桂林举办。活动现场颁发了 2020 年度十佳旅行社等多项奖项。作为中青旅在桂唯一的旅行社企业，中青旅广西公司荣获“2020 年度十佳旅行社”奖项并受邀现场领奖。

2020 年 12 月 30 日，中国光大集团在京成功举办首届“光大杯”科技创新大赛决赛。其中，中青旅商旅“光大差旅服务一体化产品方案”项目荣获最佳创新奖（三等奖），中青博联“博联云+”项目和中青旅遨“中青旅遨游 MCN——打造国内首个成功的旅行垂类 MCN 机构”项目分获优秀奖，公司荣获优秀创新组织奖。以上奖项集中展现了中青旅在科技创新建设方面的优秀成果。

## （二）社会公益领域

2020 年 7 月 30 日，“第四届中国文旅产业年会暨 2019 中国文旅风尚榜颁奖盛典”在山东威海举行，中青旅荣获“2019 社会责任标杆文旅企业”和“文旅企业抗疫标兵”两项奖项。

2020 年 11 月 5 日，中国旅行社协会五届五次理事会暨中国旅行社行业发展论坛在敦煌顺利召开。中青旅及旗下企业获中国旅行社协会行业榜单三项大奖：中青旅获得“行业贡献奖”，中青旅旗下旅行社板块中青旅遨游获得“履行社会责任榜样”奖，整合营销板块中青博联获得“复产复工榜样”奖。

2020 年 12 月 7 日，中国公益慈善领域最具影响力的年度盛事之一“第十届中国公益节”暨“十年”致敬盛典在上海圆满落幕。中青旅凭借在新冠疫情期间的杰出表现和卓越贡献以及良好的社会公众评价，经评委会严谨审议，荣获“2020 抗疫杰出贡献企业奖”。

## 四、结语

2020 年，中青旅事业迎来创立四十周年，创立至今走过了不平凡的四十年发展历程。回首过去，中青旅的四十年，是艰苦创业的四十年，也是激情燃烧的

四十年；是有光荣传承的四十年，也是有骄人成绩的四十年。

面向未来，中青旅将进一步传承中青旅精神、发扬光大文化，立足文旅主业，围绕“品质生活系统提供者”的发展愿景，持续发挥品牌效能，不断推进中青旅事业迈上新高度、新台阶，为建设成为全球领先的综合旅游服务商而矢志奋斗！

中青旅控股股份有限公司

2021年3月23日