

# 中青旅控股股份有限公司

## 2021 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”）的第十三份企业社会责任报告。在此之前，公司于2009年至2020年连续发布过十二次社会责任报告。

### 报告时间范围

本报告涉及时间跨度为2021年1月1日至2021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。

### 2021年度公司每股社会责任贡献值：1.92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： $\text{每股社会贡献值} = \text{每股收益} + (\text{纳税额} + \text{职工费用} + \text{利息支出} + \text{公益投入总额}) / \text{期末总股本}$ 。

日月其迈，岁律更新。

回首2021年，中国共产党迎来百年华诞。中青旅不忘初心、牢记使命，克勤克俭、砥砺前行，发展步伐始终与党和国家大局同频共振。

这一年，我们坚持党建引领开新局，全面完成党史学习教育工作，喜迎建党百年。中青旅认真贯彻落实党中央决策部署和工作要求，大力推进党史学习教育全员参与、积极促进为群众办实事解难题；不负组织托付圆满完成中国共产党

成立100周年庆祝活动系列交通保障工作重大任务，全体中青旅人满怀骄傲、亲身感受伟大光荣的同时，更从伟大建党精神中汲取前行力量。

**这一年，我们始终与利益相关者一路同行，逆境发力，经营业绩实现正向回暖。**中青旅坚持以市场为导向，在多重压力下奋力实现疫情防控和生产经营“双战双赢”。旗下景区板块实现同时盈利，继续保持国内一线景区领导者位势；整合营销板块强势复苏，利润贡献持续增长；在文旅全产业链运营、旅游+体育、团餐、研学、智慧文旅、战略投资、科技业务、大厦运营等各板块增量业务取得突破、表现突出，南川东街运营广受市场关注，中青旅大厦出租率逆势上扬，中青旅创格持续扩大市场份额，营业收入再创纪录；中青旅体育公司与张家口签订战略合作协议，为北京冬奥会张家口赛区“三场一村”核心场馆提供独家赛后运营服务。

**这一年，我们不忘初心，切实履行社会责任，品牌价值持续跃升。**中青旅立足服务国家战略，提出“1+3+N”乡村振兴解决方案；山水酒店新化宾馆改造升级项目入选“旅游助力乡村振兴50典型案例”，列入中国恢复联合国合法席位50周年配套成果；圆满完成脱贫攻坚任务，获评光大集团脱贫攻坚“先进集体”和“先进个人”荣誉称号；中青旅联盟召开澳门年会和十堰峰会，深度助力“粤港澳大湾区”和“南水北调”建设；连续18次入选“中国品牌500强”，品牌价值达到316亿元；相继荣获“中国旅游集团20强”“旅行社品牌20强”“年度社会责任文旅企业”等多项殊荣……“中青旅号”巨轮在惊涛骇浪中劈波斩浪、行稳致远，筑牢了中国文旅品牌第一阵营根基。

**这些成绩的取得，是全体中青旅人一起想、一起干、一起苦、一起累换来的，实属不易、倍感珍惜！**

## **一、落实国家战略行，服务高质量发展**

从“十四五”开局之年到建党百年，从脱贫攻坚到乡村振兴，从实现全面小康到走向共同富裕，2021年，中青旅积极服务国家重大战略，以用心和专业服务见证伟大光荣。

### **（一）喜迎伟大时刻，中青旅用心服务建党百年庆典**

2021年，迎来中国共产党建党百年华诞，中青旅旅游服务分公司接到中央

相关部门的“托付”，负责在庆祝建党百年系列活动中接送相关观礼嘉宾的服务保障任务。中青旅启动重大活动预案并迅速安排作出部署，要求服务团队务必做到听从指挥、遵守纪律、作风过硬、全力以赴、万无一失，用国家品质，服务党和国家交办的重大任务。7月28日，中共中央组织部机关事务管理局就中青旅圆满完成中国共产党成立100周年庆祝活动系列交通保障工作致以谢意，并转交感谢信。

## （二）饮水思源忆初心，服务南水北调国家战略大局

2021年5月，习近平总书记在南水北调水源地考察时指出“南水北调工程事关战略全局、事关长远发展、事关人民福祉”。

为更好贯彻落实习近平总书记在南水北调专题调研及高质量发展座谈会上的重要指示精神，探讨在疫情常态化背景下文旅产业转型高质量发展，10月21至22日，由十堰市人民政府、中青旅联盟、中青旅联合主办的“饮水思源忆初心 文旅赋能再出发”2021中青旅联盟十堰峰会暨十堰文旅产业推介会在南水北调水源地湖北省十堰市成功召开。

会议邀请到来自南水北调中线工程水源地、沿线主要受援地文旅机构负责人、文旅企业代表、行业专家等嘉宾齐聚一堂，共议产业复苏，共商政企合作高质量发展新机遇。

此外，中青旅与郑州大学联合打造的“南水北调”精品研学课程获评河南省研学实践教育精品课程；以南水北调为主题的线路创意设计，荣获文旅部、中宣部等多部门评定的2021年“建党百年红色旅游百条精品线路”。

## （三）文旅新动能，助力大湾区

2021年，粤港澳大湾区建设不断深入推进。建设粤港澳大湾区，是习近平总书记亲自谋划、亲自部署、亲自推动的重大国家战略，是新时代推动形成全面开放新格局的新举措，也是推动“一国两制”事业发展的新实践。

4月8日，中青旅联合文化和旅游部、中央人民政府驻澳门特别行政区联络办公室、澳门特别行政区政府旅游局、横琴新区，在澳门举行以“文旅新动能 助力大湾区”为主题的中青旅联盟第二十次全体成员代表大会。本次会议作为后疫情时期我国内地首批旅游业者在澳旅游推介和会展活动，聚焦“十四五”时期文

旅复苏发展的关键节点，共商推动澳门内地文旅交流、服务粤港澳大湾区发展的良机。

此外，由中青旅联科承办的“2020 横琴国际休闲岛宣传推广项目”，更是入选文化和旅游部《2020 年国内旅游宣传推广典型案例名单》。中青旅联科以琴澳融合为基础，为横琴策划了“欢乐尽在横琴岛”全年营销品牌和“左手澳门·右手横琴”文旅品牌，以打造旅游精品及建设营销渠道为抓手，通过丰富的文旅活动，向世界发出“横琴声音”。

11月5日，根据文化和旅游部统一部署，“2021 粤港澳大湾区公共文化和旅游产品（东莞）采购会”在东莞市举行，中青旅以实际行动支持湾区高质量发展，为本次会议的多项重点活动提供了多方位服务，为会议顺利举行贡献专业力量。

#### **（四）青春有我，全力以赴用心服务重大赛事活动**

2021年9月5日，第十六届夏季残疾人奥林匹克运动会在日本东京闭幕。赛事期间，身处日本东京第一线的中青旅日本公司，充分发挥专业优势，以强烈的使命感和责任感，以过硬的政治觉悟和服务质量，为中国代表团、CCTV 奥运会转播报道工作团队等各类组织提供了包括用车协调、住宿保障、与中国驻日本大使馆沟通等多项服务保障工作，做到了“身处海外，中国服务用心陪伴不间断”，使国人感受到家人般的温暖，为中国代表团助威护航，获得了代表团的认可和好评。

中青旅积极展现旅游央企的责任与担当，除上述中青旅日本公司协助落实奥运接待工作外，中青旅联科作为中国国家举重队独家市场开发及传播推广的合作伙伴，在北京“赛场”有条不紊地跟进着赛事传播工作，保障国家举重队合作伙伴的各项权益；中青旅旅游服务分公司作为国家体育总局兵羽中心、田径中心等专项运动指定客运服务商，中青旅大巴为国家乒乓球队提供交通运输保障服务，在不同的赛场，以同样的国家品质服务国家队伍，用心陪伴中国健儿的每次出征。

#### **（五）国家信赖、使命必达，主场外交频现中青旅身影**

4月8日，2021年扬州世园会开幕。中青旅旗下中青旅博汇世园会运营团队以饱满的精神面貌，真诚周到的服务喜迎八方宾朋。

4月16日，作为世界休闲领域最高的盛会，由北京市人民政府主办、中青旅提供全案服务的北京·平谷世界休闲大会在平谷区金海湖国际会展中心开幕。

中央部委和北京市委市政府有关领导及世界休闲组织、部分国家使领馆代表、北京·平谷世界休闲大会专家委员会代表等 400 余人出席了开幕式。

4 月 24 日，阔别一年之久回归的万人规模级 2021 北京国际长跑节——北京半程马拉松在天安门广场鸣枪开跑。中青旅旅游服务分公司作为长期服务马拉松赛事的服务商，提前筹备、精心挑选，派选 40 余辆中青旅大巴车为本次赛事提供全方位用车服务，再展中青旅用心服务的企业风貌。

4 月 25 日，第四届数字中国建设峰会在福建省福州市开幕，本届峰会作为习近平总书记今年调研福建后的首场大型会议活动，对展示数字福州建设工作成果、“数字生活新服务”应用场景具有重要意义。中青旅旗下中青博联、中青旅联科，不负众望、再担重任，充分利用优质文旅资源及丰富的会展服务经验，发挥协同整合优势，为本次峰会提供多项服务保障，确保大会高质量圆满召开。

五一劳动节前夕，为期 9 天的举重亚锦赛在乌兹别克斯坦首都塔什干落下帷幕。中青旅联科全程参与了本届赛事的传播工作，为赛事打造丰富的传播内容，使官方声音有序及时发布，向世界传递中国体育“奋斗向上”的正能量！

5 月 19 日，2021 “中国旅游日”主会场活动在湖北省博物馆举行。中青旅联科作为执行单位高质量完成“中国旅游日”主会场所有活动，收到国家文化和旅游部市场管理司致函感谢，相关服务保障工作获得了充分肯定。

同日，中青旅、法国 Puy du Fou、上海徐汇城市更新投资发展（集团）有限公司在上海就沉浸式演艺项目正式签署投资协议。三方以本次合作为契机，共同打造全新概念的文化沉浸式演艺剧场，作为献礼 2021 年中法文化旅游年的合作项目。

5 月 21 日，第十届中国花卉博览会在美丽的世界级生态岛上海崇明拉开帷幕。中青旅旗下整合营销板块中青博联，携手下属中青旅博汇与会展上海公司，深度参与本届盛会服务运营，近千人组成的项目服务团队经过数月磨砺，以崭新姿态迎接“花博绽放”。

5 月 28 日，由国务院新闻办公室、国家文物局、四川省人民政府主办的“走进三星堆 读懂中华文明”主题活动在四川省广汉市三星堆博物馆成功举办，中青旅联科作为活动全案策划和执行机构，通过融合多种沉浸式体验的“三星堆奇妙夜”，带领海内外嘉宾实现了一场穿越 3000 多年的时光旅行，向国际社会展示

了神奇的三星堆文化和多元一体的中华文明的魅力。

6月18日，中国政府采购网对外发布公告，中青旅旗下旅行服务板块中青旅遨游中标“商务部援东盟旅游数字化平台建设项目”。该项目的中标，意味着中青旅智慧旅游服务真正走出国门，走向世界，在国际化智慧文旅业务拓展等方面取得全新突破。

7月16日，第44届世界遗产大会在福建省福州市隆重启幕，国家主席习近平向大会致贺信。中青旅联科以一流服务实力保障会务运营，助力这场在我国文化和自然遗产保护领域最高规格国际会议圆满召开，为促进不同文明交流互鉴、打造一场让世界惊艳的文化盛宴贡献专业力量。

8月31日，由北京市人民政府、国家发展和改革委员会、科学技术部、工业和信息化部共同主办的2021世界5G大会在北京开幕。中青旅旗下整合营销板块中青博联与主办方三度携手，深度参与多项整合服务内容，筹备数月、精彩高效、只为绽放。

9月3日，作为2021年中国国际服务贸易交易会的论坛会议活动之一，由世界旅游城市联合会和北京市人民政府联合世界主要国际组织和旅游机构共同举办的“2021世界旅游城市联合会北京香山旅游峰会暨2021世界旅游合作与发展大会”在北京国家会议中心开幕。中青旅作为我国文旅行业代表性企业，受邀出席2021服贸会开幕式，并在本届高峰论坛活动中，与西班牙驻华使馆、华侨城、克罗地亚国家旅游局、日本株式会社JTB北京办事处相关负责人就“业态创新与产业融合发展”展开共同探讨，为全球旅业振兴贡献智慧力量。

9月10日，国际粮食减损大会在山东省济南市开幕，国家主席习近平向国际粮食减损大会致贺信。中青旅各业态板块上下同欲，下属中青旅会展、中青旅联科与中青博联科技精诚协作，为主办方提供了全方位高品质整合营销服务。

9月15日，中华人民共和国第十四届运动会在陕西省西安市隆重开幕。习近平总书记出席开幕式并宣布运动会开幕。在助力2019年武汉军运会成功举办后，中青旅体育公司延续在大型综合性运动会中的专业场馆运行体系专业优势，深度参与本届全运会，提供了竞赛场馆运行设计和运行计划咨询、港务区所有竞赛项目测试赛和正赛指导、志愿者管理培训等服务。中青博联陕西公司也发挥服务优势，为部分项目提供了嘉宾接待管理综合服务。

9月26日，2021年世界互联网大会乌镇峰会在位于浙江的中青旅旗下乌镇景区开幕，国家主席习近平向2021年世界互联网大会乌镇峰会致贺信。近2000名来自各国政府、国际组织、行业机构、中外互联网企业、高校智库、科研机构的代表参会，围绕全球网络空间焦点热点展开交流。中青旅投资的乌镇景区立足“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，实现了从观光古镇到度假古镇，再到文化小镇、会展小镇的数次转型，荣膺联合国遗产保护杰出成就奖，已成为彰显中国文化魅力的一张世界名片。

10月1日，阿联酋迪拜世界博览会隆重开幕，中青旅博汇作为迪拜世博会中国馆运营服务单位以及中国馆纪念商品特许运营单位，为迪拜世博会中国馆提供综合运营管理服务，拓展海外业务，向世界展现中青旅的博览会专业服务能力。

10月11日，太湖世界文化论坛第六届年会在安徽蚌埠召开。中青旅旗下中青博联的整合服务覆盖了这场高级别会议的各个角落，为共筑人类命运共同体积极发挥专业优势。

10月14日，国家主席习近平以视频方式出席第二届联合国全球可持续交通大会开幕式并发表题为《与世界相交 与时代相通 在可持续发展道路上阔步前行》的主旨讲话。盛会幕后，再度深度参与的中青博联，凭借科学高效专业的整合服务频频亮相各大重量级会议活动现场，已成为国内高规格国际会议服务的“最大公约数”。

11月4日，第四届中国国际进口博览会正式开幕，国家主席习近平以视频方式出席并发表题为《让开放的春风温暖世界》的主旨演讲。中青旅旗下中青旅会展、中青旅联科、中青博联科技等丰富业态，四度携手“进博会”，提供了多流程服务，缔造整合服务多元价值。

11月10日，中青旅博汇被正式授权为2022荷兰阿尔梅勒世界园艺博览会中国园独家运营单位，负责中国园运营、活动策划及市场开发等工作。中青旅以优质、高效、成熟的运营服务，策划丰富多彩的文化交流活动，深度展示中国文化，促进中国企业与国际知名企业的经贸交流，助力增进中国与荷兰及其他国家的交流合作，为中国品牌提供面向世界的展示舞台。

11月19日，由中央网信办、中央文明办和中共北京市委、北京市人民政府共同主办的首届中国网络文明大会在北京国家会议中心举办。国家主席习近平发

来贺信，向大会的召开表示诚挚的祝贺，向出席大会的各界人士表示热烈的欢迎。中青博联为大会主办方提供了线上+线下会议管理整合服务，为大会如期举办发挥了积极重要作用。

11月26日，“美丽中国，美好生活”，2021首届中国（武汉）文化旅游博览会在武汉国际博览中心举办。中青旅凭借服务国际盛会的丰富经验及专业实力，全力统筹旗下旅行服务、整合营销、会展活动、旅游科技等板块，在一线紧密配合、协同会战，为盛会精彩举办贡献专业力量。

12月5日，为贯彻国家创新驱动发展战略，落实《北京培育建设国际消费中心城市实施方案(2021-2025年)》，由北京市文化和旅游局主办的“亮北京”文旅消费领风者对话暨2021北京优秀微旅行线路发布会以线上直播的形式进行。中青旅作为扎根北京、辐射全国的文旅代表性企业，一直以来积极参与首都文化旅游建设、助力首都文化和旅游高质量发展，旗下中青旅遨游科技提供活动承办工作。

## **二、诠释责任有行动，服务乡村守初心**

2021年，中青旅紧紧围绕文旅行业深耕多年的行业优势资源，积极体现文旅央企担当，结合对口帮扶地区文旅资源、产业特征等自然禀赋多聚并举、多向发力，不断巩固构建长效完善的工作机制，推动帮扶工作再上新台阶。

### **（一）文旅赋能乡村振兴，中青旅全路径深度参与**

近年来，中青旅始终坚持把乡村振兴作为重大政治任务、高度重视对口帮扶工作，不断强化工作指导并充分结合实际，坚定不移的落实相关工作要求和重要意义。

4月20日，中青旅围绕刚性需求，在行业内率先召开乡村振兴服务大会，提出“文旅赋能乡村振兴”综合解决方案：借助对口帮扶机制，开展城乡双向研学旅行，打造新时代的“新希望工程”；开展以“一部手机游中国”重点的智慧文旅项目；结合旅游消费中“餐饮”的刚需，以县域为单位，重点发展“中央厨房+订单农业+优质团餐”供应链业态等，着力从产业振兴、人才振兴、文化振兴等三大路径全力参与、积极破题国家乡村振兴战略。

4月27日，由“中青旅”品牌在鄂唯一直属旅行社企业——中青旅湖北公司承办的“2021湖北阳新县首届红枫文化艺术旅游节”开幕仪式在阳新县三溪镇沁

心园成功举办，充分体现了中青旅在积极探索文旅特色领域，以专业力量助力乡村振兴的坚实成果。

4月28日，中青旅浙江公司连续第七年参与实施“诗画浙江·阿克苏号”旅游援疆包机活动。作为浙江第九批援疆的重点工作之一，浙江省赴新疆的游客已超过360万人次。中青旅积极响应中央新疆工作座谈会精神，以旅行社、酒店、会展营销等专业服务组织广大游客到新疆旅游，用实际行动充分践行旅游产业富民兴疆的央企使命。

8月4日，中青旅充分发挥多业态资源协同优势，在线上举行以“文旅赋能乡村振兴”为主题的光大服务季线上推介会。来自光大银行、光大证券、光大保险、光大信托、光大金控、光大控股、光大环境、光大科技等集团体系内相关企业负责人共150余人，在云端共商“乡村振兴”产融合作，致力于打造样板项目，以形成服务乡村振兴之“旅游+金融”创新组合。

8月6日，国家国际发展合作署举行助力延庆乡村振兴合作项目签约仪式，会上，以中青旅为代表的文旅行业与延庆区签署合作协议。中青旅将重点结合国家国际发展合作署搭建的连接各方的平台优势，围绕“一部手机游延庆”开展智慧文旅建设、围绕北京世园公园运营开展青少年社会实践及对口帮扶研学旅行、围绕“三亿人上冰雪”及冬奥场馆后运营开展“旅游+体育”融合，全面助力延庆文旅事业高质量发展。

8月28日，中青旅服务国家乡村振兴相关案例，在国家乡村振兴局官方微信号“中国乡村振兴”中进行了专题报道。“中青旅方案”得到了包括人民日报海外版、农民日报、新华网、人民网、中国青年报、经济日报、中国日报、新浪网、中国网等我国主流媒体的广泛关注。

## **（二）凝聚合力，支部共建促帮扶**

2021年，中青旅与古丈县充分协同沟通，旗下文旅公司、遨游国际、耀悦三家企业与古丈县默戎镇翁草村、默戎镇龙鼻嘴村、春秋有机茶叶公司对接，积极开展“党建业务双促进”相关活动，努力实现“支部联动、优势互补、发挥合力”，高位推动为乡村振兴作出更大的贡献。

中青旅通过加强支部共建，不断凝聚合力，加强同古丈县的密切联系。双方充分发挥各自优势，形成优势互补、资源共享、共同发展的帮扶工作新格局。

## 1、深度对接

2021年5月，中青旅文旅公司远程联动古丈县默戎镇翁草村党支部，双方共商共建以市场化为基础，深入探讨文旅业务合作机会，就茶旅融合发展规划业务合作探索“党建+产业”融合模式，助力乡村振兴。

## 2、旅游助力

2021年3月，中青旅遨游国际积极探索旅游线路与周边旅游资源相融合，利用中青旅遨游网站、APP、公众号资源等渠道上线涵盖古丈默戎镇等区域的4款旅游连线产品，多措并举擦亮古丈“中国生态魅力县”、“中国天然氧吧”等金字招牌，助力地方“名片”走出深山引客来。

## 3、茶旅融合

2021年，中青旅耀悦发挥旅游企业在旅游咨询、规划、客源导入等方面优势，帮助古丈县开发以茶园观光、民族风情、苗族传统村落体验式民宿为特点的茶旅产业，与具有发展潜力的传统苗寨结对共建，力争打造地方特色茶产品线上营销推广新亮点。

### （三）聚焦优势服务，立足实际全面推进产业振兴

中青旅全面导入、落地旗下各板块的优质业态和产业资源，持续发挥文旅赋能、乡村振兴相关产业对定点帮扶地区的经济发展带动作用。

#### 1、优化发展环境，加大投入力度，山水酒店新化宾馆多元运营效果显著

2019年，中青旅发挥业态优势，决策投资1590万元对湖南娄底市新化县新化宾馆进行改造升级；2020年9月，改造升级完毕的山水酒店新化项目正式开业运营；2021年，中青旅山水酒店投资80余万元对新化宾馆项目施行二期改造，全面提升酒店住宿、会议、餐饮等一站式服务品质，满足客户多元化需求。

自落成并投入运营以来，中青旅始终坚持围绕多业态优势，扎实投入，相关工作取得显著成效。综合2021年数据统计，山水酒店新化宾馆项目出租率提升到70%，出租率与营业收入逐步提升，为商务和旅游市场的发展提供了有力的配套支持；酒店6%员工来自当地生活困难家庭，为地方群众提供了更多就业机会与商机，帮助当地百姓共奔小康。

新化宾馆改造升级项目的落地，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，为新化县巩固脱贫成果、接续实现乡村振兴注入了新动力。

2020年，中青旅积极助力全球首个以旅游为主题的综合性博物馆世界旅游博物馆建设，特别捐赠多件珍贵藏品，共同讲述我国及全球文旅业的发展变迁。2021年10月，作为纪念新中国恢复联合国合法席位50周年配套活动，中青旅以《中青旅：山水酒店新化宾馆提质升级助力乡村脱贫》成功入选《2021世界旅游联盟——旅游助力乡村振兴案例》。

## **2、中央厨房+订单农业+优质团餐，支持县域发展动能进一步提升**

2021年，中青旅与新化县深入对接，双方共同聚焦“中央厨房+订单农业+优质团餐”业务，致力于改善新化县学校、医院、机关等团体用餐的食品安全、营养水平，带动新化及周边农产品的生产销售，以学生餐为突破口，深入走访新化县30个乡镇及城区，摸底近百所学校，调研中央厨房选址，形成可实施的落地方案。

2022年1月，作为中青旅团餐业态的样板项目，中青旅大厦自营餐厅全新开业，餐厅从就餐环境、就餐模式、餐饮品类、线上体验等方面都进行了全面升级，以中青旅品质诠释团餐新概念。

未来，中青旅将进一步以客户需求为导向，与地方展开更深层次多维合作，优势互补，共同开发，使中央厨房+订单农业+优质团餐产业振兴战略实施得到进一步夯实落地。

## **3、践行研学旅行，教育推动激发人才振兴活力**

中青旅充分借助对口帮扶机制，系统实施研学旅行。特别是在连接城乡方面，组织城市孩子走进民族地区、落后地区、欠发达地区、边远地区等，把消费留在当地，支持城市的孩子形成对国情更深刻的认识和观察。另一方面，帮助农村的孩子、落后地区的孩子，走出大山到城市来感受现代的生活文明，更多体会社会的关爱，从而形成长大成才、报效祖国的社会责任理念。

2021年7月，中青旅围绕乡村振兴发展战略，组织客户家庭赴新化县开展“寻红色记忆，觅紫鹊星辉”亲子教育研学活动。本次活动是“连接城乡”、发挥协同创新的重要一步，给长期生活在城市的孩子营造一份独特的生活体验，为家庭教育和亲子交流拓展了新的方式，也为新化县的文旅发展及深度研学游提供

支持，为当地文旅融合发展注入人才振兴新活力。

#### **4、智慧文旅建设，科技赋能助力乡村文化振兴**

中青旅高度重视“智慧文旅”与乡村振兴融合发展，旗下智慧文旅板块——遨游科技，积极响应乡村振兴号召，迅速反应，主动发力与古丈县、新化县、新田县分别建立紧密联系，进一步落实智慧文旅“一机游”小程序搭建，助力实现地方文旅资源系统化、数据化、智能化发展。

#### **（四）全心全力投入，消费帮扶助力特色产业成长**

2021年，中青旅通过工会系统从光大集团定点帮扶的湖南古丈县、新田县、新化县实施集中采购产品74.6万元，针对非定点帮扶县采购农产品21.47万元，两项合计约96.07万元。

中青旅切实通过消费帮扶手段，将现代生产力注入乡村。在更新落后生产方式和传统生产关系的同时，还实现了帮助农产品流通升级、精准挖掘用户需求、精准配置供应链和匹配供销两端的作用，成为巩固脱贫攻坚成果的长效举措。

#### **三、心手相牵共奋进，和谐团结筑家园**

2021年，中青旅工会系统紧密联系广大职工，积极主动地发挥参政议政职能和桥梁纽带作用，使工会真正成为广大职工的温暖之家和贴心人，力所能及的为员工办实事，使相关工作实现高起点、高质量开展。

在进一步协同做实新冠疫情常态化防控的情况下，中青旅工会保障公司内防疫物资充足供应并深入组织员工加强疫苗接种防疫工作；时刻关心关爱员工，将业务发展与员工福利相结合，组织丰富多彩的活动如棋牌类比赛、员工趣味运动会、春秋游等；积极组织“幸福工程—救助困境母亲行动”捐款活动，活动累计收到来自475名员工、总计50805元的善款。

中青旅近年来积极探寻新途径，不断努力增强员工的幸福感、不断加持企业文化氛围建设，不仅切实提高了员工队伍素质、提升了企业凝聚力，更为推动公司可持续发展起到重要的积极意义。

#### **四、秉持专业与温度，为行业贡献价值**

为实现企业高质量发展，中青旅不断倾听、学习，不断地挑战并超越自我，同时与一流的专业机构、行业联盟和各政府部门分享好的想法，共同打造解决方案，与行业内外合作伙伴一起秉持共同成长的理念，不断巩固互利共赢发展生态

圈。

3月11日，由中青旅作为起草单位之一、中国企业评价协会发起研究并提出的团体标准《中国企业社会责任评价准则》（T/CEEAS 002-2021）在国家标准化委员会官方信息平台——全国团体标准信息平台正式发布，标志着中青旅在企业社会责任领域尽责担当的优秀表现及推进行业标准制定的综合优势得到权威认可，也预示着中国企业社会责任工作未来发展将步入更加规范化、专业化、标准化的全新发展阶段。

2021年，文化和旅游部公布《2020年国内旅游宣传推广典型案例名单》，中青旅联科参与打造的多项作品多次入选全国旅游宣传推广典型案例，充分证明了联科目的地营销业务已跻身全国领先地位。

10月20日，习近平总书记前往山东省东营市考察黄河入海口，并在济南市主持召开深入推动黄河流域生态保护和高质量发展座谈会。近年来，中青旅作为我国文旅行业代表性企业，充分发挥行业影响力、多元化业态资源、联盟工作机制等综合优势，助力东营文旅高质量发展。同期，由中青旅教育发展事业部承揽负责编制的《东营市全域研学旅行专项规划》项目通过评审，评委会对中青旅项目团队扎实细致严谨务实的工作作风予以高度评价。

11月5日，文化和旅游部公布了第一批国家级夜间文化和旅游消费集聚区名单，中青旅旗下古北水镇景区顺利入选。

11月26日，2021中国首席品牌官二十年系列论坛暨首届牡丹品牌文化展开幕式在北京举行。来自全国一流企业的品牌创始人、首席品牌官、专家学者、艺术家、媒体负责人和政府领导等参加开幕式。中青旅作为我国较早一批设立首席品牌官的企业，公司首席品牌官徐晓磊受邀参加开幕式，以“疫情冲击下文旅品牌的重检与涅槃”为主题进行主旨发言，并现场获颁“2021年度最佳首席品牌官”奖项。

12月26日，由品牌联盟（Topbrand Union）主办的2021中国品牌节第16届年度人物峰会在北京成功举行，中青旅首席品牌官徐晓磊受邀出席并荣获“2021中国十大首席品牌官”奖项。

荣耀源于责任，品牌创造价值。中青旅聚焦行业发展，深化产业合作，在多个细分领域屡获殊荣，是社会各界对“中青旅”品牌价值的高度认可，更是对中

国文旅行业的支持与肯定。

## 五、温暖相伴践行使命，文旅央企显担当

中青旅作为旅游行业龙头企业，高度重视在开展业务过程中履行社会责任，积极投身社会公益事业，在践行社会责任领域长期切实有效的投入，得到了社会各界和政府的高度赞扬，充分展示了文旅行业央企的良好实力、信誉和品牌形象。

3月23日，世界旅游联盟（WTA）联合中国野生动物保护协会（CWCA）、国际野生生物贸易研究组织（TRAFFIC）、野生救援（WildAid）在京举办“旅游行业抵制非法野生动植物非法贸易自律公约倡议活动”，包括中青旅等8家联盟会员企业率先签署国内首份《旅游行业抵制野生动植物非法交易自律公约》，共建万物和谐的美丽家园。

3月27日，一年一度由世界自然基金会（WWF）发起的“2021地球一小时”活动在全球180余个国家和地区启动，用最具有仪式感的熄灯动作表达对环境保护的责任感，共同为地球发声。中青旅作为2021年“地球一小时”活动推广合作伙伴，集结旗下中青旅山水酒店、乌鲁木齐涵唐酒店、中青旅联科、中青旅遨游、中青博联、中青旅联盟等行业优势业务和品牌，再度参与助力“地球一小时”活动，用实际行动宣扬环保精神，呼吁全社会关注环境保护问题。

6月16日，中青旅作为我国文旅行业代表性企业和知名品牌，受邀参加由CCTV《大国品牌》与专业市场研究组织凯度集团共同举办的“看见未来 持续发展”品牌行动圆桌论坛，并以《中青旅小水滴：公益研学如何实现高质量可持续发展》为题进行主题发言。

7月20日，河南等地持续遭遇强降雨，郑州、新乡等地区发生严重内涝，防汛形势十分严峻。中青旅勇担社会责任，积极组织各业态投身防汛救灾第一线，为全面打赢防汛救灾攻坚战贡献绵薄之力，其中：

酒店板块郑州各门店在自身遭受严重损失的情况下，勇于担当，向包括救灾志愿者团队和有需要的受灾群众提供救助服务。

整合营销板块中青博联为河南郑州、开封两地的近百名会议嘉宾及时妥善安排酒店入住，工作人员全程陪同，确保嘉宾行程安全；

旅行服务板块中青旅遨游第一时间排查确认游客安全情况，并按照既定工作预案，做好在当地客人的情绪安抚和必要的物品供应，确保当地的游客生命及财

产均安全无恙。

此外，在关注到在郑州广大旅客滞留途中以及铁路职工急需饮食、当地居民饮用水告急等情况，中青旅紧急联系位于河南南阳的饮用水合作企业展开救灾物资定向援助，经过不到 30 小时的加班加点备货、装车、运输，紧急调运 1000 余箱“1432”南水北调饮水思源定制瓶装饮用水，安全抵达中国铁路郑州局集团和郑州市妇女联合会。千里之水、三地联动、心系一线，微薄之力只为传递温暖和力量。

7 月 28 日，中青旅收到来自河南郑州的感谢信，信中中国铁路郑州局集团有限公司对中青旅在极端特大暴雨期间的火速驰援，致以诚挚的感谢。

9 月 8 日，作为中国旅游行业领军企业的中青旅，再度携手一个地球自然基金会（OPF）、腾讯公益等机构，为保护濒危野生动物发声，联合倡导为野生东北虎“加餐”、共同实现老虎“周周有正餐，野生虎翻番”的目标。活动通过特别设置的“一起捐”、“助力配捐”等形式丰富有趣的形式，共同呼唤社会大众一起参与，助力公益、放大爱心，为环保公益事业添砖加瓦。

## **六、荣誉见证发展，梦想砥砺前行**

中青旅是中国旅游行业的品牌引领者和标准制定者。作为中国旅游协会副会长单位、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，倾力服务新中国成立 60、70 周年，中国共产党成立 95、100 周年等重大活动。

3 月 31 日，2021 年旅业复苏大会暨第十六届“光·影”国家旅业时尚盛典在京举行。凭借优异表现，中青旅获得“2020 年度旅业社会责任奖”，旗下营销传播公司中青旅联科获得“2020 年度旅业卓越营销奖”。

4 月 23 日，由人民日报《国家人文历史》杂志社、人民文旅联合举办的第四届中国文旅品牌影响力大会在人民日报社召开。中青旅及旗下景区古北水镇凭借在社会责任、景区运营领域的突出贡献，分获“2020 年度中国企业社会责任典范”、“2020 年度中国旅游景区品牌影响力典范”殊荣。

5 月 11 日，由湖北省文化和旅游厅主办的“引客游湖北 旅行社在行动”2021

年千家旅行社引客游湖北启动仪式在武汉举行，中青旅湖北公司作为 2020 年“与爱同行 惠游湖北”活动业绩突出旅行社受通报表扬并受颁荣誉证书。

6 月 22 日，由世界品牌实验室(World Brand Lab)主办的第十八届“世界品牌大会”在北京举行，会上发布了 2021 年《中国 500 最具价值品牌》分析报告。在这份基于财务数据、品牌强度和消费者行为分析的年度权威报告中，中青旅作为我国旅游行业的领军企业连续第十八年入选该榜单，以 316.61 亿元的品牌价值列居榜单第 248 位，较上年价值增幅达 14%，坚持品牌引领、以品质服务赋能美好生活。

12 月 11 日，由中国旅游研究院和中国旅游协会主办的 2021 中国旅游集团化发展论坛在北京、上海、杭州、南京、广州五个城市同步举行。中青旅凭借在行业内的优异表现和突出贡献，获评“2021 中国旅游集团 20 强”；中青旅旗下旅行服务板块遨游国际申报的“中国旅游链”和公司战略投资的博涛文化申报的“巨型仿生机械艺术装置”2 个项目案例，荣获“2021 旅游科技创新项目”。

12 月 28 日，由品橙旅游主办的“2021 智慧旅游产业高峰论坛暨品橙旅游峰会”在上海举办，并颁布 2021C 盘点榜单。中青旅获得“乡村振兴优秀企业”、中青旅遨游科技获得“红色旅游优秀企业”和“交旅融合优秀企业”。

2022 年 1 月 6 日，中国国际公共关系协会三十周年颁奖典礼在北京正大中心举办。基于长期对中国公共关系事业发展的支持和贡献，中青旅联科获得机构“杰出贡献奖”。

1 月 11 日，由新旅界主办的首届中国文旅创新发展论坛暨 2021 文旅风尚榜颁奖盛典在河北廊坊举行。中青旅获得 2021 社会责任标杆文旅企业、旗下乌镇景区获得 2021 产业带动标杆文旅小镇、中青旅遨游科技获得 2021 智慧旅游标杆企业。

1 月 13 日，第十一届中国公益节在上海举行。中青旅以在履行企业社会责任方面的杰出表现，荣获 2021 年度责任品牌奖。

1 月 24 日，中国旅行社协会公布第四届中国旅行社协会行业榜单。中青旅及旗下相关企业，凭借在行业内的突出表现，最终分获包括“旅行社品牌 20 强”“责任担当奖”等在内的 12 项大奖。

**七、踔厉奋发，笃行不怠，一起向未来！**

2021，我们齐心协力、迎难而上；2022，我们踔厉奋发、笃行不怠、一起向未来！

我们坚信，在青旅精神和光大文化的积极引领下，在全体中青旅人的共同努力下，中青旅将一如既往的按照高质量发展要求，发挥产融合作优势，以优质的文化旅游产品和服务，不断满足人们对美好生活的新需求、做品质生活的系统提供者。

面向未来，中青旅将始终秉承“用心陪着你”的品牌信仰，担当作为、勇毅前行，用心书写文旅央企使命与责任，以奋斗之姿，为建设成为全球领先的综合旅游服务商而不懈努力！

中青旅控股股份有限公司

2021年3月29日