



中国港中旅集团公司 2011 企业社会责任报告

2011 中国港中旅集团公司 企业社会责任报告



中国港中旅集团公司

地址：香港干诺道中78-83号中旅集团大厦

电话：00852 - 2853 3888

传真：00852 - 2854 1383

网址：www.hkcts.com



编制说明

编制依据

参照国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（G3.1）、国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》和《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR2.0）。

时间范围

2011年1月1日-12月31日，部分表述及数据适当追溯以前年份。

发布周期

本报告为年度报告，是中国港中旅集团公司发布的第二份企业社会责任报告。

报告范围

中国港中旅集团公司总部及全资子公司和控股投资企业。

数据来源

中国港中旅集团公司年度财务报表，以及内部正式文件和统计报告。

指代说明

为方便表述和阅读，“中国港中旅集团公司”在本报告中也以“港中旅集团”、“港中旅”、“集团”表示。如无特殊说明，报告中货币币种为人民币。

报告获取方式

您可登陆中国港中旅集团公司网站www.hkcts.com下载报告电子版。
若需获取纸版报告或对本报告有任何意见和建议，请联系集团办公厅：
电话：00852 - 2853 3888
传真：00852 - 2854 1383
E-mail: pr@hkcts.com

目 录

02 高管致辞
04 发展历程
06 关于我们
13 社会责任管理

16 追求激情活力的成长之星
24 呈现品质卓越的快乐之星
34 助力民富国强的民生之星
44 践行绿色发展的环保之星
52 凝聚智慧力量的人才之星
60 承载爱心希望的奉献之星

65 2012年展望
66 第三方点评

高管致辞



董事长致辞

2011年5月19日是中国旅游业值得纪念的日子，国家旅游局在这一天设立了“中国旅游日”，旅游业正在成为我国战略性支柱产业，中国旅游业已进入新一轮快速发展阶段。2011年，我国已成为全球第三大入境旅游接待国，并形成世界最大的国内旅游市场，旅游总收入1.85万亿元，占GDP4.7%。

身为中国旅游业的龙头企业，港中旅传承“服务大众”的经营宗旨，不仅积极发挥扩大内需、拉动地区经济增长的作用，在促进社会进步、增进文化沟通及提升民众自身修养方面，也有不可替代的优势。

作为大中华地区历史最悠久、规模最大、产业链条较为完整的综合旅游集团，我们深知创新对行业发展的重要意义。2011年，我们推出“港中旅首届国民休闲度假季”，引领旅游消费进入休闲度假时代，促进中国旅游业的转型升级；丰富产品结构，打造温泉休闲度假基地，开发旅游房车新业态，以休闲旅游、文化旅游、体育旅游、养生旅游等，满足消费者的多元化需求。

旅游不仅能创造快乐，还能使人感受自然之美与生命的幸福，亦能传承文化，凝聚精神。作为在港央企之一，港中旅主动承担香港特区政府发起的“薪火相传”国民教育活动，连续三年组织3万余名香港师生到内地城市交流学习，增强了香港学生对祖国的感知与认同。开拓华夏民族交流平台，组织万名大陆老人台湾健步游，加深大陆与港澳台之间的友谊，增进民族凝聚力。我们还积极实施“走出去”战略，扩大中国文化的国际影响力，旗下天创公司在海外6个国家17个城市巡演1000余场，先后被国家文化部和新闻宣传部门命名为“国家文化产业（出口）示范基地”和“国家文化出口重点企业”。

2012年，站在我国经济发展转型的关键一年，我们将把握时机，发挥港中旅在促进旅游业发展和实现旅游强国战略中的主体地位，为实现“中国第一、亚洲前茅、世界一流”的战略目标而努力。在自身取得发展的同时，我们将携手利益相关方，发挥旅游业的综合效益，致力于塑造国家旅游整体形象，为带动地区经济发展和国民富裕贡献力量。

“读万卷书、行万里路”，我们诚挚地邀请您，和我们一道踏上港中旅的责任之旅。

中国港中旅集团公司董事长



总经理致辞

“世界大势以及中国历史均证明,盲目牟利之机构将无永存之地步,必须将‘理想’因素纳入私人企业之中,方可存在”,83年前创办中国旅行社的陈光甫先生留下了如是笔记。彼时,“理想”即是“辅助工商,服务社会”。

内心深处不竭的责任动力,让港中旅在运营中,时刻关注对利益相关方的影响,以资源和生态环境承载能力为基础,以符合当地经济、文化发展状况和社会道德规范为准则,实现旅游主业发展与自然、文化和人类生存环境的协调统一,致力于成为中央企业履行社会责任的典范。港中旅社会责任工作按照《2011-2020十年发展战略》中的相关部署稳步推进,并加入联合国全球契约,坚守全球契约十大原则。

我们在2011年复杂严峻的国内外环境中,努力实现基于战略的可持续发展,立足“一主三支”的产业布局,实现营业收入、利润稳步增长。注重培育核心竞争力,旅游主业收入和利润在集团总比重中有较大幅度提升,构建支柱产业的竞争优势,培育新兴产业。继续推进“强总部管控下专业化经营”的管控体系改革,提升精细化管理水平,注重全面风险管理,安全运营水平不断提高。

我们致力于打造中国的旅游名片,提升民众的旅游品质,提供客户满意的服务。我们开拓新业务,结合旅游地产,开发新的旅游度假模式;提升旅游服务标准化水平,做诚信旅游的表率,优化旅游消费环境,促进旅游产业健康发展。

我们坚持旅游资源保护和开发并重,加强水资源保护和水土保持工作。开展节能减排合作,鼓励使用新能源新材料,广泛运用节能减排技术,积极推广“低碳旅游”,与消费者共同履行旅游业的环境责任。

员工是企业可持续发展的根本。我们发扬集团传统文化,提出“敬业、和谐、激情、创新”的企业文化价值理念,确定每年4月的第二个星期一是“公司日”,并开展首个“公司日”庆典活动,加深员工对企业的认同,增强员工的归属感和自豪感。

我们促进旅游景区所在地的经济繁荣,改善当地基础设施建设,带动当地产业的升级与发展,解决当地就业。我们将爱心与集团运营相结合,总结多年扶贫经验,形成“造血式”扶贫的模式。这份爱心随着集团发展走向国门,我们以满腔热忱彰显崛起大国的民族风采。

责任之旅的蓝图已经绘就,我们将携手利益相关方,共同打造明天的辉煌。

中国港中旅集团公司总经理

发展历程



2011年既是我国“十二五”规划的开局之年，也是全面建设小康社会的关键之年，更是加快转变经济发展方式的攻坚之年。中国国民经济继续朝着宏观调控预期方向发展，抗风险能力不断增强，呈现增长较快、价格趋稳、效益较好、民生改善的良好态势。中国正由旅游大国向旅游强国转变，旅游消费需求日趋旺盛。这一年，国家旅游局确定每年5月19日为“中国旅游日”，标志着我国旅游业迈入快速发展的新时代，特别是京沪高铁开通，造就“快旅慢游”的新模式，引发了区域旅游格局的改变。中国旅游业面临结构调整，旅游消费者对旅游服务的质量、品牌、产品等也提出更高的要求。随着旅游业和信息业的融合发展，在线旅游服务的竞争不断升级。港中旅集团加快做强做优旅游主业的步伐，努力培育具有国际竞争力的世界一流企业。经历第一个十年战略时期（2000-2010），走出了扎实、强劲的上升发展轨迹，为可持续发展奠定了坚实的基础。2011年，我们再接再厉，续写集团发展新篇章。

2011年大事记

- 3月18日 聚豪高尔夫球会45洞球场竣工
- 4月11日 举办首个“公司日”庆典
- 8月1日 接管原中国移动所属重庆丽苑大酒店
- 8月 服务第26届世界大学生夏季运动会
- 9月26日 发起首届国民休闲度假季
- 10月28日 参与北京市天坛演艺集聚区幸福大剧院奠基仪式，开启港中旅北京天坛演艺集聚区建设之路
- 11月8日 发布中国首份旅游界中央企业社会责任报告——《中国港中旅集团公司2010社会责任报告》
- 11月30日 青岛海泉湾试运营
- 12月1日 加入联合国全球契约

关于我们

公司概况

中国港中旅集团公司 [香港中旅 (集团) 有限公司] 始创于 1928 年 4 月，总部设在香港，是中央直接管理的国有重要骨干企业。旗下香港中旅国际投资有限公司于 1992 年 11 月在香港挂牌上市 (股票代码 308)，是港中旅集团专门从事旅游业及相关产业投资和管理的上市公司。

港中旅集团打造“一主三支”产业格局，以旅游为主业，实业投资（钢铁）、房地产、物流贸易为支柱产业的海内外知名大型企业集团。旅游主业形成了香港、内地、海外的一体化产业布局，包括旅行社、酒店、景区、在线旅游、旅游客运、旅游演艺、高尔夫等行业，是中国旅游产业链最为完整、服务要素最为齐全、经营规模最大的旅游企业集团。旅游主业接待规模、经营规模 2009—2011 连续三年在“中国旅游集团 20 强”排名第一，在旅游行业中具有较强的引领力、带动力和影响力。协调发展钢铁、房地产和物流贸易三大支柱产业以及发电、资产经营等业务，形成各具特色的核心竞争力。

2011 年，面对国内外复杂严峻的经济形势，港中旅集团保持了生产经营的平稳发展，截至年底，集团资产总额已近 600 亿元人民币，营业收入 552 亿元，在香港和内地所属企业共有员工 4.5 万人，位列 2011 中国企业 500 强第 172 名，2011 中国服务业企业 500 强第 56 名，在中国企业效益 200 佳榜单中位列第 186 名，荣获首届中国旅游投资协会颁发的“中国最佳旅游投资机构”奖。



单位：亿元



单位：亿元



单位：亿元



单位：万人次

企业价值理念

企业宗旨

服务大众：1928年港中旅成立时就提出“发扬国光、服务行旅、阐扬名胜、致力货运、推进文化、以服务大众为己任”的宗旨，八十多年来，“服务大众”已深深植入港中旅人的思想深处。港中旅集团始终以民众的需求为企业的服务目标，以客户满意为服务宗旨，努力为社会大众提供安全、精致的产品和周到、体贴的服务。

创造快乐：港中旅集团是目前国内最大的旅游企业集团，以旅游业为主，以创造丰富多彩的旅游及文化产品、和为大众提供高质量的生活为目标。始终突出创造快乐的主题，通过不断开发新的旅游项目，提供高质量的产品和服务，引领时尚生活，把快乐、和谐传遍中国，传递到世界各地。

企业精神

敬业：是崇尚所从事的职业，秉持专业精神，执着和专注于工作，追求高效率、高质量工作，在工作中享受快乐和满足的职业素质。

和谐：是企业与员工、客户、股东、社会、自然之间互为依赖、相互促进、共存共荣的最佳状态。

激情：是热爱本职、尽职尽责、乐观自信、积极进取的工作状态；是自我激励、自我加压、追求卓越的高标准要求；是不断创造、发挥潜能、实现价值的精神追求。

创新：港中旅始终把培养员工的创新意识、创新能力作为提升企业竞争力的关键，在创新中求发展，在发展中谋创新。

企业价值观

诚信为本：诚实是襟怀坦白，光明磊落，对国家、对企业忠诚；守信是言行一致，表里如一，重合同，守信用，对用户负责，对企业负责。港中旅集团始终视诚信为“立身之本、发展之基、信誉之源”，把诚信建设当作关乎企业生命的大事，落实在企业管理的各个环节，把诚信意识注入到员工的思想和工作行为中。

追求卓越：是一种永不止息、创新超越的进取心态，是一种对完善、完美境界孜孜追求的崇高精神，体现了保持创新、持续改进、强调高效、注重效益的企业要求。港中旅人始终以“没有最好，只有更好”的心态和标准，要求自己，追求高标准的工作结果。



公司治理

治理架构

港中旅建立健全现代企业法人治理结构，设立董事会和经营团队，实现决策权和执行权分离，以规范的治理结构、完善的管理制度、科学的职责设置，保证重大决策的科学化、规范化、民主化，夯实集团可持续发展的根基。

董事会成员



董事长 张学武



副董事长 王帅廷



董事 姜岩



董事 卢瑞安



董事 方小榕



董事 张逢春

经营团队



总经理 王帅廷



副总经理 姜岩



副总经理 方小榕



总会计师 张逢春



副总经理 许慕韩



副总经理 傅卓洋



副总经理 张震



副总经理 总法律顾问
宫晓冰



总经理助理 王富刚



总经理助理 薄宝华

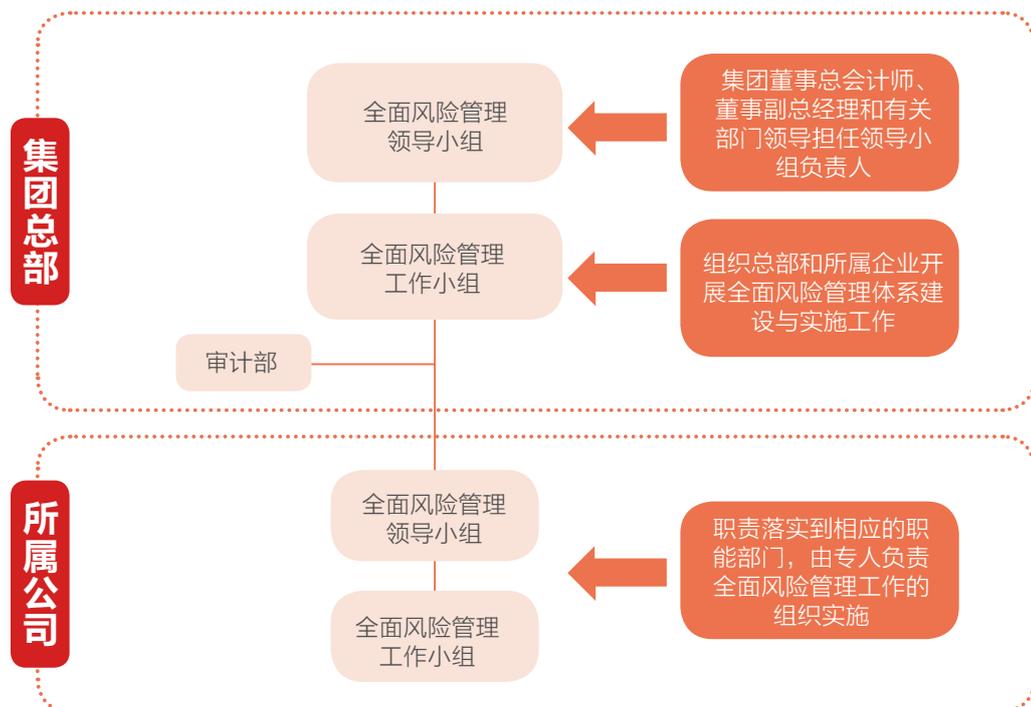
决策机制

港中旅按照现代企业管理要求，遵循现代企业治理规范，实行董事会、经营团队和监事会的管控体制。深入贯彻“三重一大”决策管理要求，积极发挥董事会的决策作用、经营班子的执行作用和董事会专门委员会的保障作用。集团在进行投资项目决策过程中，充分考虑投资项目的影 响，追求企业与环境、社会的和谐共生。

强化集团和板块、专业公司决策程序和议事规则的规范化和制度化建设。推进下属公司法人治理结构改革，下属公司根据现代企业治理结构的要求，修订公司章程，规范董事会及董事会专门委员会的职责，形成符合行业发展要求的责、权、利模式。

风险管控

企业在生产经营中，不可避免地面临各种风险。港中旅增强风险管控常态意识，开展全面风险管理，健全风险评估机制，建立覆盖下属公司的全面风险管理体系和报告机制，确保重大风险管控的报告及时送达集团最高决策层和经营层。



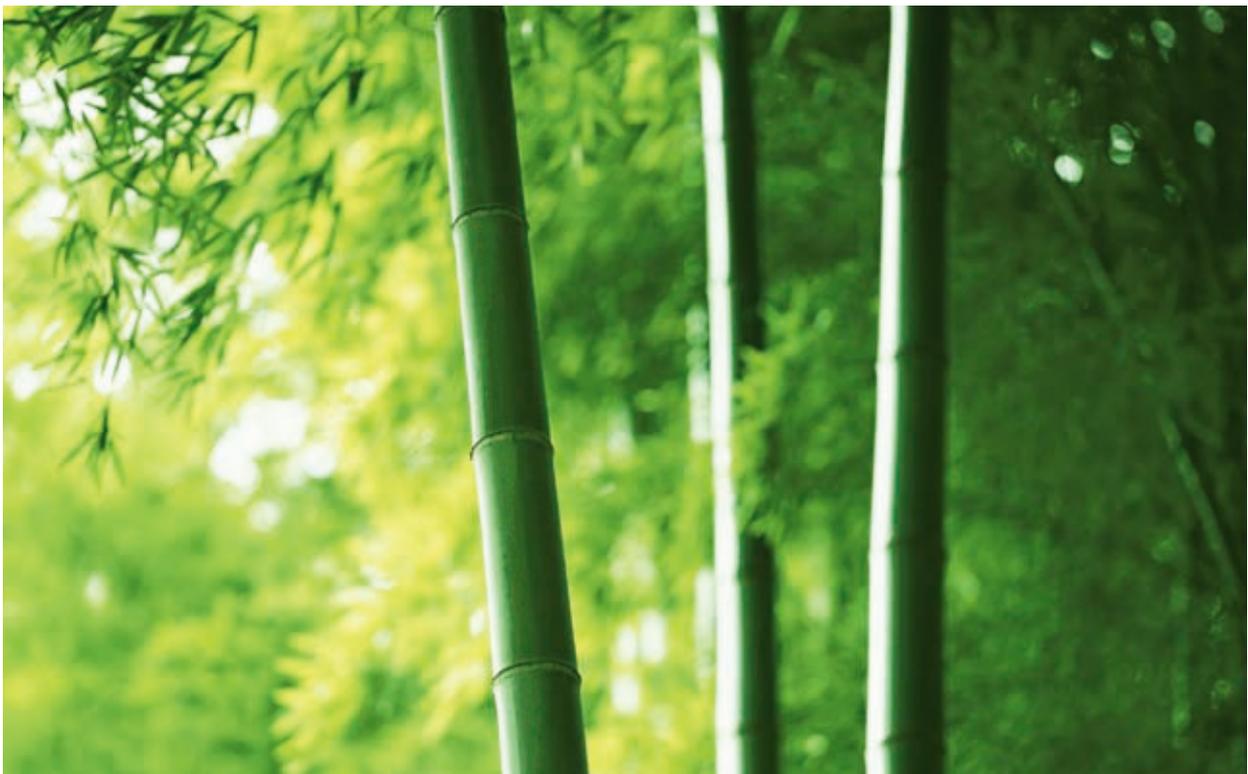
全面风险管理组织机构

集团按照事前预警、事中控制、事后补救的不同要求，构建重大投资决策、重要经营活动、重大资产处置、重要资金安排等方面的风险控制体系和预警机制，固化风险控制流程，充实风险管理策略和解决方案，完善重大风险事件的危机处理预案，促进全面风险管理与日常经营管理的有效融合。

集团充分发挥内部审计的监督保障作用，2011年，集团完成了审计项目22个，涉及旅游、酒店、景区等行业。

廉洁从业

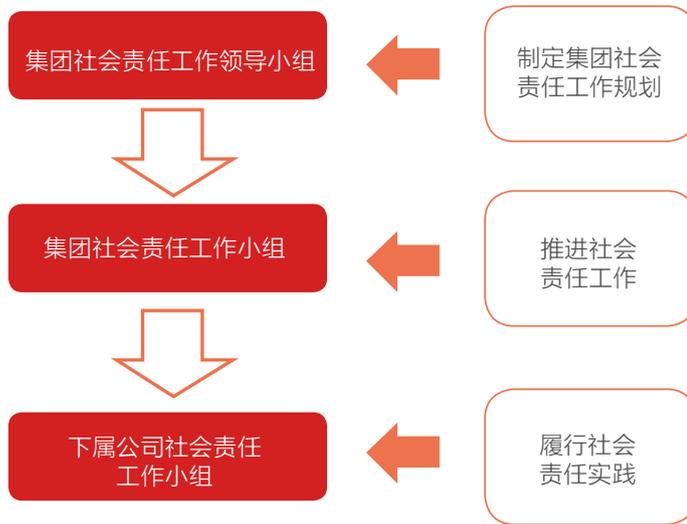
恪守道德、廉洁从业是企业发展的基础，港中旅遵循联合国全球契约倡导的价值观，严格遵守当地的法律法规及集团各种规范，以惩防体系建设为主线，建立健全反腐倡廉教育长效机制，坚持把教育、监督等工作贯穿于生产经营的各个环节。集团加强述廉议廉等活动的日常管理，推行公开、公平、公正、廉洁、守法的阳光文化。2011年，集团对下属3家企业开展效能监察，及时提出37条监察建议。



社会责任管理

社会责任管理架构

港中旅以加强社会责任组织机构建设为重点，推进社会责任管理的深入开展。



社会责任工作推进

港中旅根据《2011-2020 十年发展战略》中社会责任规划，系统推进社会责任工作。2011 年，集团加入联合国全球契约，并将全球契约十项原则作为集团可持续发展的重要指导方针之一。集团董事长张学武现为全球契约中国网络主席团成员。



港中旅集团加入联合国全球契约



中央企业优秀社会责任实践证书

集团长期关注、支持中国慈善事业，成立港中旅慈善基金有限公司，有效提高慈善资金的使用效率，确保慈善资金运作的规范化和系统化。积极参加社会责任交流活动，集团向国务院国资委提交《“薪火相传”，助力香港国民教育》案例，入选“2011 中央企业优秀社会责任实践”。

利益相关方沟通与参与

利益相关方沟通有利于促进社会责任管理的持续改进。港中旅搭建利益相关方沟通平台，不断扩充沟通渠道，及时了解利益相关方的期待和诉求。在管理经营中，以负责任的态度、科学的方法，主动提高企业运营的透明度，努力获得利益相关方的认同、支持和帮助。

利益相关方	核心议题	沟通与回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 国有资产保值增值 服务国计民生 	<ul style="list-style-type: none"> 严格依法经营 加快转变经济发展方式 持续创造就业机会 促进区域经济发展
出资人	<ul style="list-style-type: none"> 业绩持续增长 公司治理 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 强化风险管理 增强核心竞争力 提升信息透明度
客户	<ul style="list-style-type: none"> 优质产品和服务 满足客户多元需求 为客户创造价值 	<ul style="list-style-type: none"> 提供多样化、个性化的产品和服务 开展优质服务活动 倡导诚信游 收集客户意见并积极回应

利益相关方	核心议题	沟通与回应
环境	<ul style="list-style-type: none"> • 节约资源能源 • 减少污染物排放 • 生态保护 	<ul style="list-style-type: none"> • 节能减排 • 倡导“低碳旅游”、打造“绿色酒店”、开发“绿色地产” • 保护景区自然、人文景观 • 发展循环经济
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 基本权益 • 薪酬福利 • 职业发展空间 • 工作生活环境 	<ul style="list-style-type: none"> • 依法签订劳动合同 • 建立完善的薪酬体系 • 制定全面的培训方案和发展计划 • 加强内部沟通和文化融合
同行	<ul style="list-style-type: none"> • 公平竞争 • 行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 坚守行业准则 • 维护健康、有序的市场环境 • 经验分享、管理输出
供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 公开、公平、公正采购 • 信守合约 • 互利共赢、长期发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 严格执行“三公”商业准则 • 恪守商业道德、按合同规定履约 • 发展长期战略合作
社区	<ul style="list-style-type: none"> • 参与社区发展 • 支持公益事业 	<ul style="list-style-type: none"> • 扶贫帮困、关爱儿童 • 支持教育事业 • 鼓励员工志愿者活动

信息披露机制

出版物	专题信息	即时信息
<ul style="list-style-type: none"> • 《中旅月刊》 • 《旅行家》 • 《中国港中旅集团公司 2010 企业社会责任报告》 	<ul style="list-style-type: none"> • 中旅快讯 • 社会责任简报 	<ul style="list-style-type: none"> • 集团网站企业社会责任专栏 • 集团新闻与各部司动态 • 旅行家网站

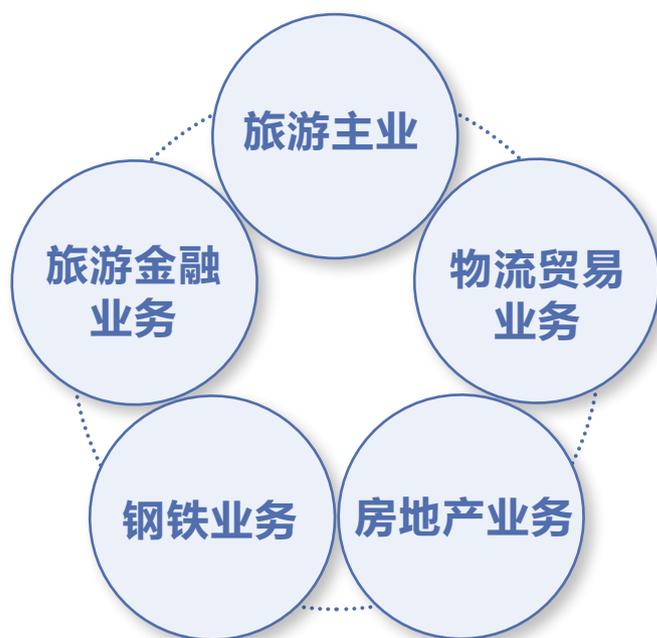
追求激情活力的成长之星

港中旅努力为利益相关方创造价值，为大众创造美好生活，为此，集团加快旅游主业的发展，打造分业竞争优势。港中旅不仅关注今天的业绩，也关注未来发展的质量，创新管理机制，加强顶层设计，加快结构调整，转变发展方式，增强企业综合“体质”，实现全面协调可持续的发展。八十三年来的港中旅依旧充满激情与活力。



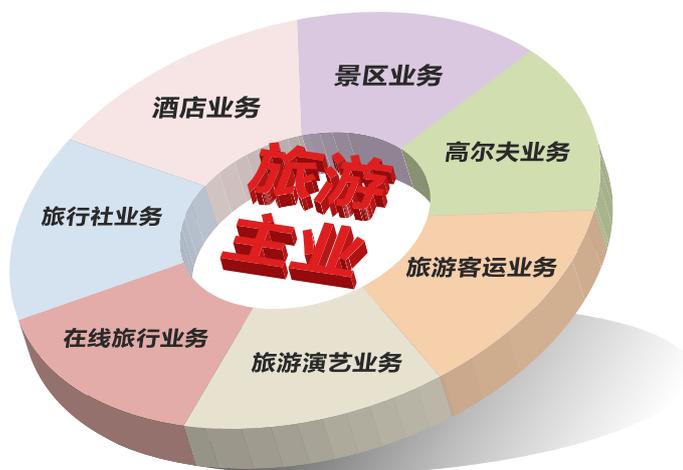
发展产业 落实战略

港中旅强化战略导向的可持续发展，明确企业未来发展方向和业务选择，调结构、促转型，优化资源配置，改善商业模式，提升旅游产业价值链，并在钢铁、房地产、物流贸易和电力产业构建竞争优势，走质量、效益和可持续发展之路。



做强做优旅游主业

集团旅游主业具有完善的现代旅游产业链和较强的综合投资能力，在重点发展旅行社、酒店和景区业务的同时，进行全方位布局，不断拓展和延伸产业链，打造行业领先的旅游相关产业，增强整体竞争优势。2011年，集团旅游主业实现营业收入同比增长 17.2%，净利润同比增长 138.6%，行业影响力不断扩大。



旅行社业务

旅行社业务在海内外拥有 100 多家分、子公司，500 余间门市，基本覆盖内地各省、市、自治区，其中在港澳地区拥有 1 家公司、40 间门市，在海外有 10 余家分社，为中国最大的旅行社之一。中旅总社已拥有新加坡、瑞典斯德哥尔摩和哥德堡三家海外签证中心，连续数年排名全国百强国际旅行社第一名，旗下有 10 多家旅行社入围“中国双百强旅行社”。2011 年，中旅总社旅游接待量为 1231 万人次。

酒店业务

港中旅酒店管理公司以“维景”、“维景国际”两大系列品牌实施整合重组，重点推进旗舰店建设和对外输出管理，逐步提升市场影响力和带动力，已投资、委托管理近 60 家酒店，其中在港澳地区拥有 5 家酒店，是央企最大的酒店管理集团。中酒公司荣获“2011 年中国最佳旅游供货商—最受消费者欢迎民族连锁品牌酒店”称号。

景区业务

建设以“海泉湾”品牌为特色的十大温泉旅游度假区，在广东珠海、山东青岛、陕西咸阳、湖北赤壁、成都花水湾等地已经成功拓展。2011 年，青岛海泉湾试营业，咸阳海泉湾酒店建设基本完工。打造十大山地旅游休闲度假区，融合山、泉、林、谷等优质自然和文化资源，形成以河南嵩山、鸡公山为代表的山地休闲度假景区。建设、运营以深圳世界之窗、锦绣中华、中国民俗文化村为代表的中国最具实力和典范的人造主题公园。

开发索道等景区配套业务，投资管理黄山太平索道、黄山玉屏索道、庐山秀峰索道、衡山索道和长春净月潭滑雪场。

在线旅游业务

芒果网以旅游度假为特色的一站式在线旅游大超市已具雏形，建立了旅游度假、机票、酒店、租车、邮轮、门票等全系列旅游产品群，并开通了手机移动预订服务端。旗下青芒果网是中国最大的、也是国内首家专注于经济类酒店及特色住宿产品在线、即时预订平台。2011 年，芒果网荣获“中国最佳呼叫中心”称号、“第四届网络营销大会年度最佳创新营销案例”等大奖。

旅游客运业务

拥有规模最大的珠江三角洲跨境客运汽车公司和水上客运船队。其中，中汽公司旅游客运业务经过多年拓展，拥有车辆超过 600 辆，在粤港跨境业务中市场占有率保持领先地位。2011 年，中汽公司接待游客 606 万人，总行驶距离 3376 万公里。

高尔夫业务

聚豪（深圳）高尔夫球会拥有国际标准 45 洞的高尔夫球场及 1.39 万平方米的欧式会所，是国内最早开办的高尔夫球会之一，跻身全国高尔夫俱乐部前列。球会荣获“2011 亚太地区改建球场冠军”等奖项。

旅游演艺业务

拥有以“功夫传奇”为代表的自主知识产权品牌剧目，成为中国文化产业实施“走出去”战略的先行者和成功典范，积极推进打造北京天坛国际演艺区。天创演艺公司是国家 A 级演出实体机构，致力于打造旅游文化产业，被文化部列为首批“国家文化产业（出口）示范基地”，荣获“2011 年度最具投资价值文化企业 50 强”称号。

构建分产业竞争优势

港中旅持续提升钢铁、房地产和物流贸易三大支柱产业及电力产业的盈利能力，坚持分业领先。

钢铁业务



唐山国丰钢铁公司年产能达 850 万吨，是中国最大的热轧带钢生产商、河北第二大钢铁公司。2011 年，集团筹建钢铁板块，收购中冶恒通冷轧厂，积极推进渤海钢铁项目。铁水、钢坯、钢材产量创历史新高。

房地产业务



推进以旅游地产为主导、适度相关多元化的开发模式，主打旅游地产和城市休闲住宅产品，适度发展城市持有型商业地产产品。走整合旅游、休闲、度假等品质生活要素为基础的效率驱动型发展道路，逐渐形成长三角、珠三角、环渤海、大东北的战略布局。

物流贸易业务



基于已经具有的自身资源和优势，结合行业产业链发展规律和市场需求前景，将物流贸易板块建成全球网络齐全、产业链完整、经营规模较大，管理和信息化水平先进，具有国际竞争力的现代综合物流服务提供商。

电力业务



渭河电厂装机容量 120 万千瓦，是陕西关中供电环网的重要电源点，也是西北地区最大的火力发电厂之一。2011 年，渭河电厂完成发电量 61.12 亿千瓦时，完成上网电量 56.75 亿千瓦时。

积极培育新兴产业

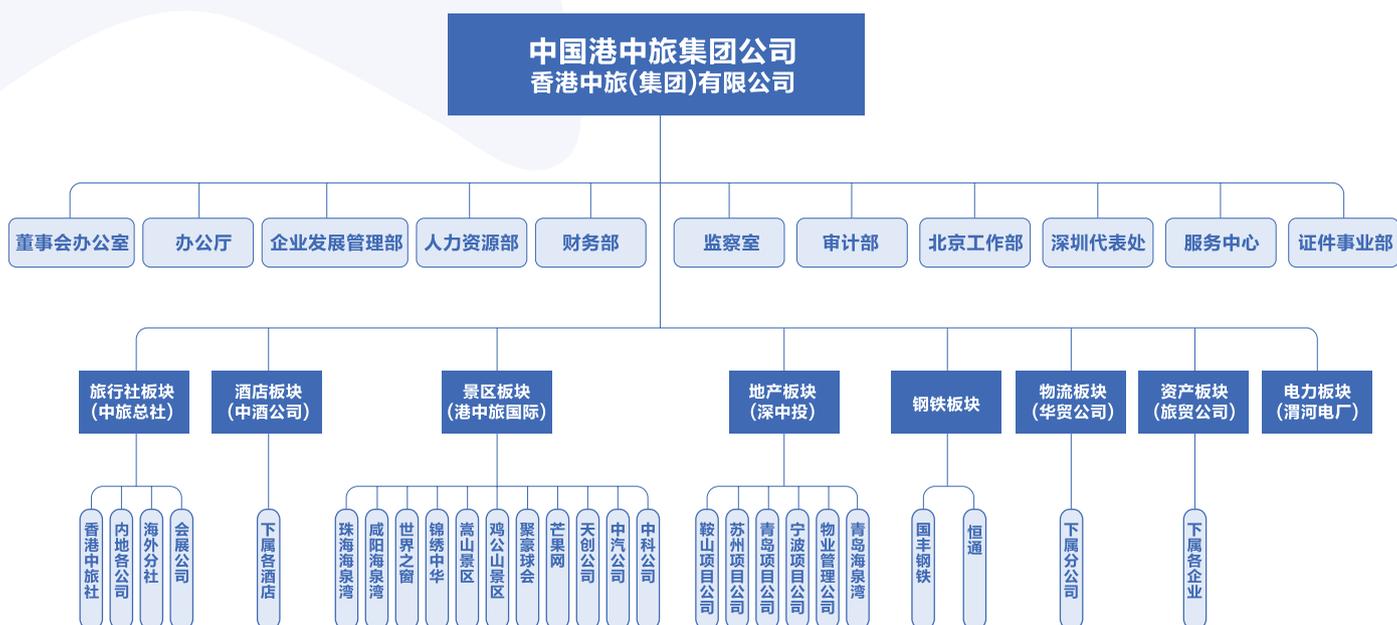
港中旅积极探索开发旅游金融业务，促进产融协同效应，以提高旅游主业竞争能力、改善旅游业务回报水平和优化旅游业务产品结构，为形成新的支柱产业奠定基础。2011 年，集团获中国银监会批准筹建财务公司；在已有的旅游保险代理业务基础上，成为河南焦作商业银行第一大股东；开展金融投资理财业务，实现近 2 亿元净利润。

强化管理 提升能力

发展需要管理作支撑，优化管理、提升管理也是创造价值、培育世界一流企业的需要。港中旅加强顶层设计，抓好战略管理，以改革创新统领发展，不断优化内部管理模式，完善市场、业绩导向的体制机制，激发组织内生动力，促进十年战略目标的实现。

完善管控体系

为实现高效运转，港中旅深化完善“强总部管控下专业化经营”的体系，完善“三层架构、三级管理”的管控制度，使集中管控与专业化管理相结合。集团总部强化战略管理、高管队伍建设、内控管理、资源配置的能力，板块、专业公司作为市场竞争主体和利润中心，强化价值创造、发展能力、成本管控、专业人才队伍建设的能力。



集团组织及业务结构

推进精细化管理

精细化管理是生产力，是竞争力，港中旅不断提高精细化管理水平，优化业务流程，塑造核心能力。2011年，组织精细化管理现场会，聘请行业专家开展旅游企业服务创新与流程优化的专题培训，并在《中旅月刊》开办精细化管理专题，探讨落实精细化管理。下属公司将精细化管理与企业实际相结合，部分公司成立了精益六西格玛工作委员会，导入精益六西格玛管理，并开展多次绿带培训。

案例：精细化管理提升效益

2011年，唐山国丰钢铁公司采用外部辅导与内部辅导双轨并行方式，深入推进精益六西格玛管理，培训绿带115人，开展行业对标61项，涉及公司成本管理、质量管理、经营管理、财务管理和企业基础管理五大方面，有效改善了企业的执行力。全年推行3期，累计实现收益近3亿元。

提升信息化水平

港中旅在总部和下属公司成立信息化领导小组，形成信息化保障体系基本框架，将信息技术全面融入“一主三支”业务，发挥信息化对企业战略目标实现和业务发展的支撑和推动作用。2011年，集团信息化综合水平稳步提升，在国务院国资委对中央企业信息化水平综合测评中被评为B级。



港中旅信息化建设重点

加强供应商管理

港中旅寻求与供应商长久而有效的合作方式，坚持与合作伙伴共赢发展。建立健全内部管理制度，按照公正透明的标准，采取公开招标的方式，对供应商进行全面审核，优先选择内部管理完善、诚信度高的供应商。与供应商开展交流合作，不定期召开沟通会，向供应商及时反馈评价结果，帮助供应商改进产品质量并提升管理。

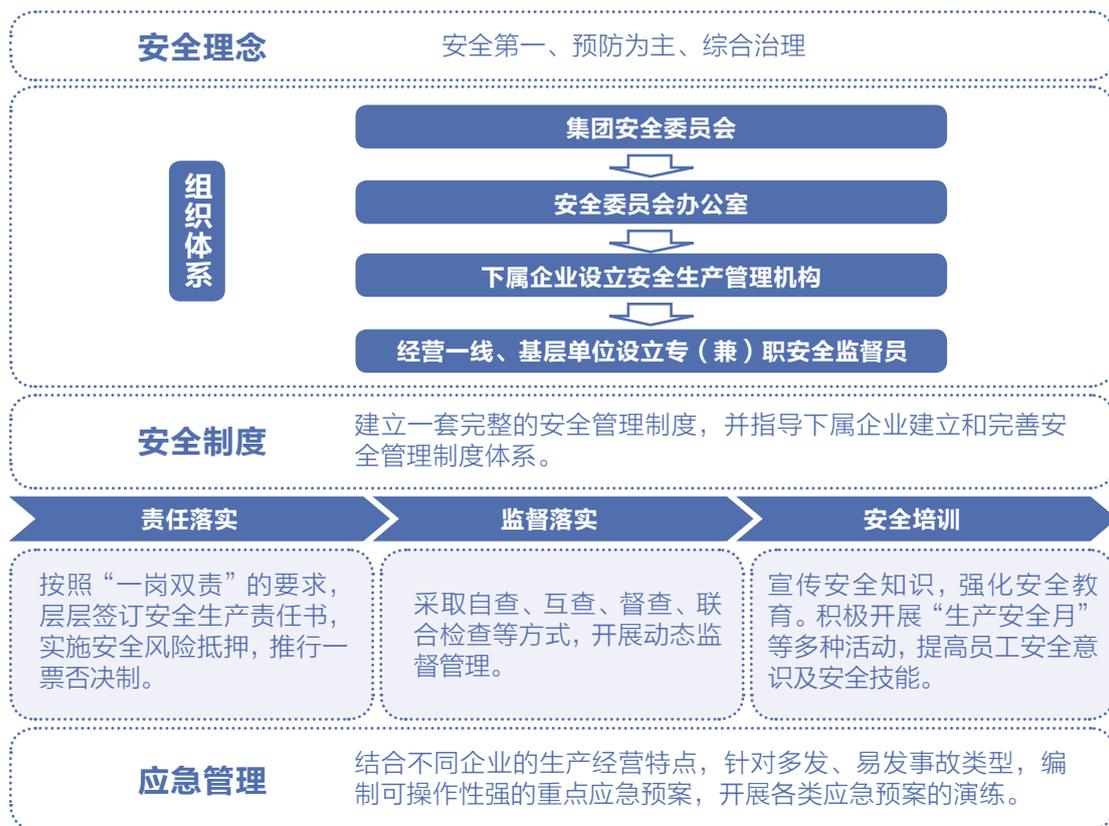
建立供应商管理系统，建设内部供应商数据库。唐山国丰钢铁公司形成国内钢铁企业唯一的多媒体供应商档案，档案以图片为主，展示供销客户的整体情况，增加公司对客户综合实力评估的权威性。截至2011年底，公司拥有供应商多媒体档案210份。

预防为主 巩固安全

港中旅将安全生产视为履行企业社会责任的重要环节，牢固树立安全发展的理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，建立安全生产长效机制，加强重要行业和重点环节的安全防范，打造多元产业的本质安全型大型企业集团。

建设安全生产体系

港中旅不断完善安全生产体系，加大安全投入，确保安全运营。2011年，集团安全生产投入为3038.46万元。截至2011年底，集团连续五年未发生较大及以上设备和人身事故，钢铁、电力和旅游客运等企业连续创下安全生产运营的最好记录。



港中旅全方位的安全管理体系图

案例：迅疾行动 保障游客安全回国

2011年3月11日日本东北地区海域发生地震并引发海啸灾难后，港中旅第一时间成立灾害应急小组，启动应急机制，24小时紧密联系旅行社和在日本旅行团队，随时报告前方的安全工作情况。日本中旅社根据集团的统一部署和安排，积极开展灾后自救，确保接待的旅游团队和公司全体员工的安全。灾害发生时，集团在日本游客共有215名，所有游客于2011年3月16日全部撤离日本。

完善安全管理策略

旅行社努力确保游客安全，明确领队和导游安全责任，加强领队和导游人员的安全培训。防范行车事故和突发性事故，每月对酒店、景区、演出场所进行隐患排查，确保安全疏散通道的畅通和消防设施完好。景区加强旅游旺季和节假日的安全检查，严防拥堵、踩踏等事件，加固旅游设施，加强游山步道、安全护栏建设。酒店重点加强食品卫生管理，预防食物中毒事件。

案例：安全运输 为快乐旅途加保障

为确保运输游客的安全，中汽公司每周定期召开安全生产例会，制作司机实际操作规范短片，开展司机安全操作技能大赛、安全知识竞赛等。与当地交通管理部门联合开展安全培训，提高员工安全行车意识和驾驶技巧。针对事故多发地点进行实地跟车考察，并绘制交通黑点示意图，便于提升司机行驶的安全意识。2011年，中汽公司百万公里责任事故率为1.36次，百万公里责任伤人率为0.148人，百万公里责任死亡率0.059人，三项指标均远低于行业平均标准。

钢铁、电力企业不断完善安全标准化达标体系，建立安全隐患信息库，加强日常安全检查。创新安全管理方法，邀请相关行业专家参与安全检查，促进企业安全管理水平进一步提高。加大安全生产技术改造，推广新技术、新工艺、新材料的运用。推行安全生产确认制度，组织班组、岗位进行专项排查和岗位自查，形成全员参与、全方位管理、全过程预防的安全生产管理格局。

2011年，唐山国丰钢铁公司实现重伤及以上事故为零，五项重大事故为零；渭河电厂实现了安全无违章、无隐患、无事故目标，累计实现安全生产2056天。

呈现品质卓越的快乐之星

2011年我国经济总量保持世界第二，人民生活水平不断提高，旅游需求旺盛。旅游可有效缓解人们的工作压力、增进与自然和他人之间的交流，满足人们享受快乐、体验全新感受、提升自我的需求。

星旅相伴，行者无疆。港中旅作为大中华地区规模最大、历史最悠久的综合旅游集团，秉持“服务大众、创造快乐”的企业宗旨，在2011年把贯彻落实中央和国资委提出的“为民服务、创先争优”作为集团全面提升服务水平的重要要求，依托多元化的旅游资源、差异化的旅游产品和专业化的服务水平，营造多维旅游体验，满足游客对诚信、专业、标准、温馨的旅游产品与服务的需求。



闲云之旅 体验别样生活

随着人们生活水平的提高和带薪休假的普及，港中旅创新旅游产品，于2011年9月发起“港中旅首届国民休闲度假季”，引领旅游消费进入休闲度假时代，使客户在轻松、自在的环境中，邂逅一种新的生活方式。



“首届国民休闲度假季”启动仪式

醉美温泉海湾

温泉水富含有利于人体健康的微量元素和矿物质，泡温泉作为休闲养生、解压甚至治疗的方法，逐渐成为旅游、休闲、度假的新生力量。集团打造以“国家旅游休闲度假示范区”珠海海泉湾度假区为代表的十大温泉系列休闲度假景区，集温泉养生、主题公园、酒店会议、动感冲浪、餐饮美食、歌舞演出和时尚购物于一体，让人们的休闲生活更加丰富。

2011年1月，港中旅海泉湾品牌项目获“2011年度中国旅游投资ITIA（艾蒂亚）”之“中国最佳综合旅游开发项目奖”。

链接

中国旅游投资“ITIA”奖是中国国际旅游投资协会为表彰为中国旅游发展做出巨大贡献的优秀企业和项目、最佳投资目的地、服务机构和杰出人士，并为行业树立标杆和向导而举办的一项评选活动，被誉为中国旅游业的“奥斯卡”奖。

青岛海泉湾度假区



青岛海泉湾度假区

青岛海泉湾度假区以海洋文化为主题打造海洋温泉，无论规模还是配套设施，在亚洲乃至世界均属一流。共有风格迥异的温泉池55座，配套度假酒店、演艺剧场、奥特莱斯商业街等产品元素。其中国内跨度最大的室内海洋温泉，其半球形网壳结构穹顶处达128米。

珠海海泉湾度假区



珠海海泉湾度假区



神秘岛主题公园

珠海海泉湾度假区拥有“南海第一泉”美誉的罕见、优质海底温泉，温泉中心占地4万余平方米。海洋温泉毗邻大海，由室内、外两个区域组成，汇聚了全球各种风格的80余种温泉池。依内湖而建的渔人码头，充满了西方嘉年华氛围，并拥有国际先进的拓展训练器材。2011年，珠海海泉湾倾力推出“星赏假期”全新套票产品，及五一大学生音乐节、“锐舞端阳”、中秋“月满海泉湾”、“十一海泉湾狂欢音乐节”等丰富的节庆主体活动，带给人们新的度假体验，游客满意度达84%，比2010年同期提高2.5个百分点。珠海海泉湾作为国家旅游标准化试点单位，以游客需求为导向，全面更新景区标识系统，为游客提供准确、清晰、完整的导览指示。

咸阳海泉湾

咸阳海泉湾结合世界温泉文化博览区的各色汤池特点，推出欧洲风情舞秀《天地沐歌》，以音乐诗画向游客诠释从地热形成、掘井利用、沐浴泡汤、文化体验、欢乐无限等过程。



咸阳海泉湾“亲子乐园”为儿童和家长提供尽情嬉水的场所

居住国际小镇

作为中国旅游地产缔造者，集团坚持以世界级品位与标准打造集旅游、度假、休闲及舒适住宅为一体的综合度假休闲区，使业主能够以旅游度假的心情和方式享受生活。沈阳棋盘山中旅国际小镇，以独特的欧陆风情设计与地处 4A 级旅游景区的自然优势，荣获“2011 中国最佳生态楼盘”奖。



富有欧陆风情的中旅国际小镇



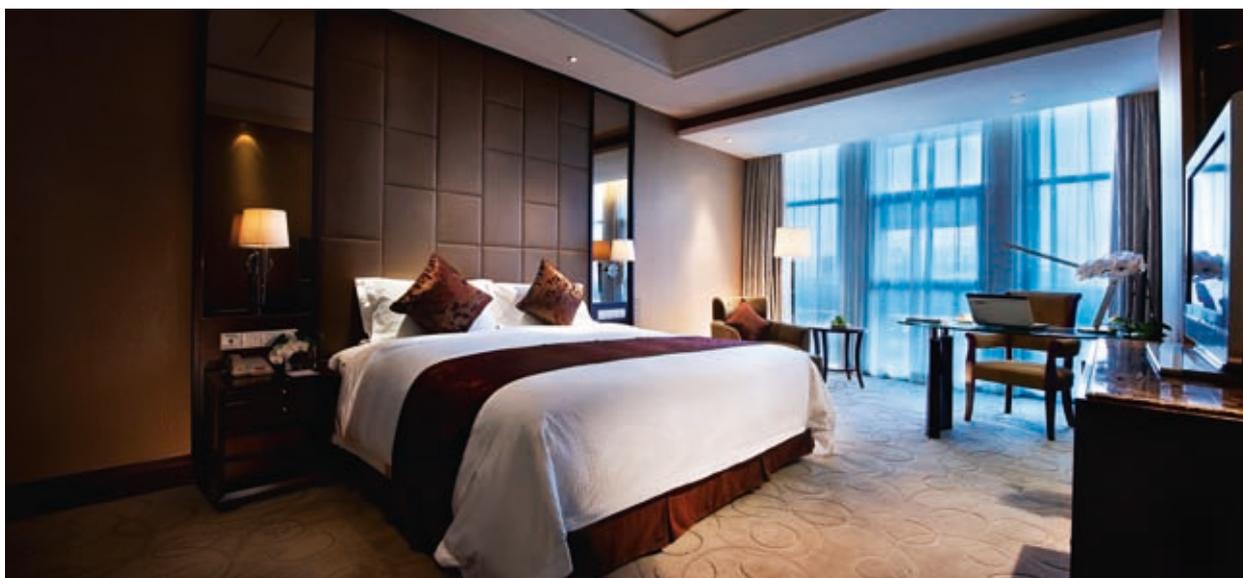
聚豪球会夜景

聚豪高尔夫球会占地 3000 余亩，为人们了解、参与这项西方运动提供了条件。2011 年，球会以全新的 45 洞球场跻身全国高尔夫俱乐部前列，并获得举办亚太职业高尔夫球队际对抗赛比赛场地的资格。

享受尊贵浪漫

豪华邮轮是漂浮的度假胜地，芒果网与多家国际著名邮轮公司合作，让中国游客享受到来自欧美的休闲旅游方式。芒果网是十余家全球顶级邮轮公司的核心代理机构，代理百余条邮轮航线，2011 年，共有 4000 名游客通过芒果网享受了尊贵邮轮之旅，芒果网成为“2011 年歌诗达邮轮销售冠军”。

在“维景国际”和“维景”系列酒店中，我们为客人提供繁华中的宁静和工作之外的悠闲。“维景”系列酒店是集团重点打造的中国酒店第一民族品牌，拥有国际水平的设施与服务。



“维景”原意为“维多利亚港湾的风景”，倾情呈现“都市中的花园”

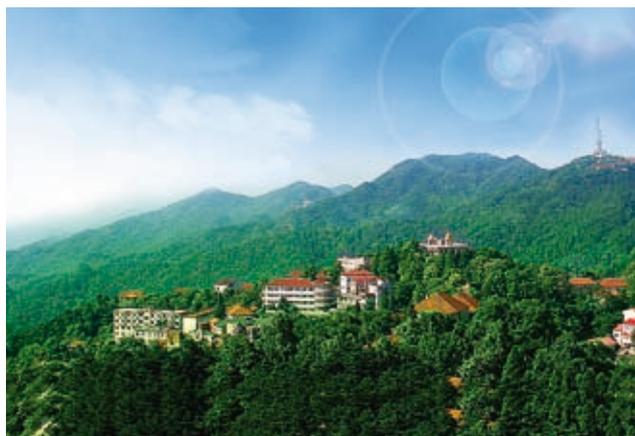
自然之旅 赏玩美景野趣

亲近自然、滋养身心的休闲度假是最真实的旅行。港中旅在注重观光休闲的同时，不断丰富产品结构，将健康养生元素融入山地和自然旅游，让人们领略山川自然之美，满足人们对健康绿色生活的更高追求。

置身秀美山川

山地空气清新，风景宜人。集团以山地自然风光和具有特定文化底蕴的人文景观为主要旅游资源，逐步形成十大山地旅游休闲区，以优良的设施和丰富的产品，为游客带来山地旅游的独特体验。

2011年，港中旅在河南鸡公山推出山地森林氧吧系列酒店，包括12家景致秀美的酒店、6家百年风情的古朴别墅，配套完善，服务一流，使游客在美景中放松身心。大型歌舞表演《传奇·鸡公山》、大型主题活动“百变鸡公山”等，为游客带来新奇与乐趣。



百年别墅群点缀在奇山险峰间

学习养生健身

在城市生活的压力下，人们日益关注身心健康。集团组织养生旅游，学习养生之道，既有观光环岛游、也有亲子自由行，还为商务人士特别设计了顶级养生健检团。

案例：巴马长寿养生之旅

巴马瑶族自治县是世界长寿之乡，中旅总社为老年人推出集休闲、疗养、度假于一体的巴马长寿养生休闲产品，走访巴马“长寿村”百岁老人，安排长寿宴、长寿讲座，让老年客户了解养生的奥秘，感受养生氛围。

时尚露营房车

我国旅游景区、休闲度假区，有相当程度分布于农村，但在农村建酒店投资大、见效慢，对生态保护有一定影响。集团升级旅游消费产品，开发房车旅游新业态。房车是流动性的酒店，可满足家庭在野外的高档住宿需求。集团在北京密云建成了中国首个标准化房车营地——南山房车小镇，并在成都和赤壁建立试验性房车营地，让中国游客也能够体验西方成熟的房车生活。



成都樱花宾馆房车营地

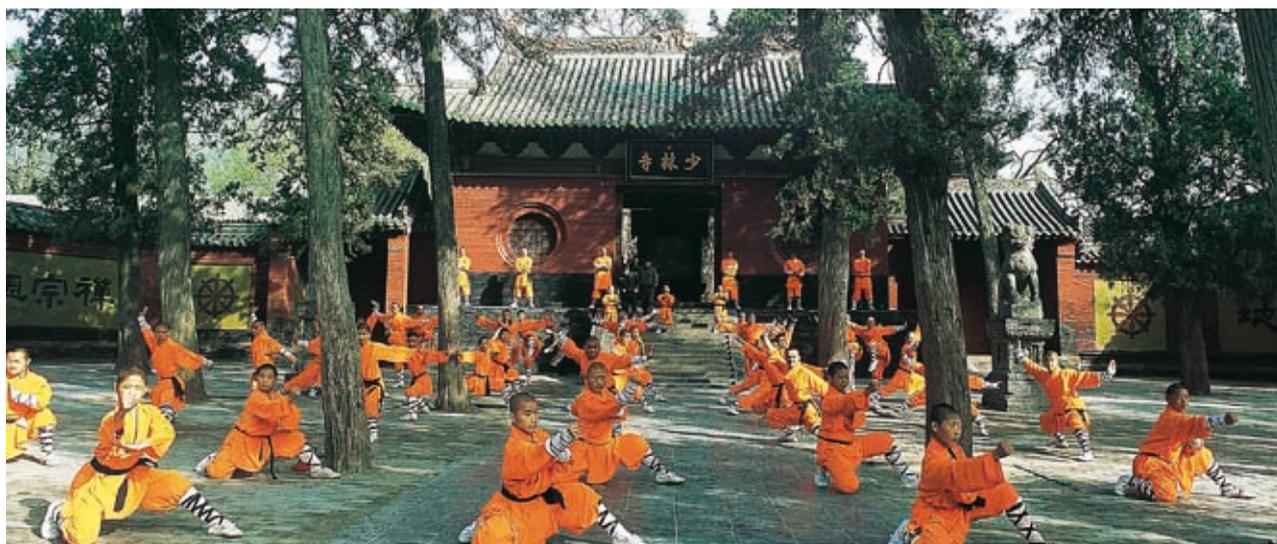
文化之旅 滋养心灵盛宴

文化是旅游的灵魂，港中旅将旅游与文化融为一体，让旅游的产品承载更多的文化元素，让旅游服务体现更多的文化内容，打造旅游中新奇的亮点。2011年是弘扬中华文化的国家主题旅游年，集团加强旅游经营服务中的人文特质，推出多种元素结合的文化产品，使人们通过旅游提升心灵境界。

探寻历史底蕴

各民族的历史包含远古至今的史学、文学、宗教、道德等多种文化。港中旅带游客探寻历史印记，开启中华文化之旅，在河南新郑黄帝故里举行拜祖大典，并开展系列礼佛等宗教组团等活动。

旗下嵩山少林文化旅游公司依托儒家文化，在嵩阳书院首创游客可参与的祭孔仪式。依托佛教禅宗文化，在少林景区让游客体验禅宗的静心、少林武术的健身和素斋养生。依托道教文化，在中国最古老、规模最大的道教庙宇——中岳庙，组织游客祈福，感受世界文化遗产的独特魅力。



少林禅僧文武双全

旗下鸡公山文化旅游发展公司坚持修旧如旧、尊重历史的原则，对鸡公山老别墅群进行修复提升。在规划建设前深入研究历史背景和资料，听取历史文化研究会专家的意见，确保把历史原貌真实地展现给游客。



修复后的汉口会馆

浸润中华习俗

港中旅发挥文化资源优势，推出具有地方特色和民族特色的演艺、节庆等文化旅游产品。

案例：同享民俗节庆

锦绣中华主题公园的民俗节庆活动特色鲜明。“春节大庙会，灯彩中国年”、“民族运动会 欢乐满中华”、“香巴拉风情节”和“端午风情节”等民俗活动，广受游客好评。景区还开展游客参与式的“全民泼水节”、“侗族大歌中秋夜”和“民族艺术狂欢节”等一系列民俗特色节庆活动，让游客感受中华民族异彩纷呈的民俗文化。



侗族大歌中秋夜



甘南香巴拉风情节

案例：宝岛中秋情

中旅总社于中秋节在台湾举办“心印宝岛月·寄福中秋情”大型活动，这是继2009年“心印宝岛 日月潭千人赏月”、“2010年台湾苗栗千人赏月”之后第三次成功举办在宝岛台湾的中秋千人活动，让两岸团圆之情更切。2011年，香港中旅社获颁“台湾观光贡献奖—温馨盈怀旅游奖”。



感受异域风情

旅游可以让人们感受到不同地域的民族风情、生活方式、文化理念及价值观。除了带游客周游世界，港中旅也能让游客在浓缩的世界精华景区中，完成环球之旅。

世界之窗是深圳市重点文化企业，港中旅开发出诸多独创性的娱乐参与项目，游客可在科罗拉多大峡谷探险漂流，在世界最长的远红外线电控滑道项目亚马逊丛林中穿梭，在国内最大的室内娱乐冰雪乐园——阿尔卑斯冰雪世界中，感受热带地区的冰雪欢乐。世界之窗还是中小学生学习了解世界文化的最佳课堂，截至2011年底，世界之窗已累计接待中小学生学习教育100多万人次。



俄罗斯冰上芭蕾

珠海海泉湾于2011年推出多个主题文化活动：“日本樱花沐浴文化月”、“体验地中海”、“南洋风情周”、“欧洲文化之旅”，通过对温泉大堂、温泉区等场地进行装饰布置，同时配以舞蹈、音乐和特色小吃，使游客感受西方的文化特点。

案例：芒果网的澳洲旅游专家

崇尚自然、艺术的澳大利亚旅游资源丰富。2011年，芒果网与澳大利亚旅游局合作，大力推广澳洲自由行。由于芒果网服务专业，澳大利亚旅游局为100名芒果网员工颁发了旅游专家证书，芒果网成为国内拥有最多澳洲旅游专家的企业。人们可通过芒果网与地球上最古老的大陆——澳大利亚亲密接触，体验澳洲多元文化的无限风情。



芒果网澳大利亚旅游日

温馨之旅 一路呵护左右

港中旅拥有中国历史最悠久的旅行社，2011年，作为“为民服务、创先争优”的窗口，旅行社系统以诚信为本，追求卓越，为游客提供专业、便捷和温馨的优质服务，不断满足人们对旅游消费品质的要求。

案例：古丽，亚克西！

在集团开展的“为民服务、创先争优”活动中，涌现出一批优秀的旅游工作者，新疆港中旅国际的古丽·阿合麦提就是其中的一员，古丽的服务让客人由衷地感到愉悦甚至惊喜。一次在火焰山脚下，一些客人出现了中暑迹象。同样中暑的古丽为了安全安置游客，坚持带着客人来到葡萄沟，在维族老乡家让客人休息，还组织大家一起学跳维吾尔族舞。在回到乌鲁木齐把每一位客人安全送回酒店后，她开始发高烧。事后客人感动地说：“古丽，你太坚强了，为了我们，你一直都面带微笑。”2011年，古丽被评为全国“优秀导游员”。



古丽·阿合麦提在中南海受到了中共中央政治局委员、国务院副总理王岐山的接见

2011年，游客对中旅总社的总体满意度为80%，以北京公司投诉率为例，投诉率约为0.027%，投诉解决率100%。香港中旅社是唯一一家在香港地区被国务院国资委评为“文明服务示范窗口”的企业。

快捷的一站式服务

旅行社及芒果网以创新性的产品，为游客提供全方位的一站式服务。芒果网针对用户群体的不同特征、爱好及预订操作习惯，对每一家酒店的基本信息、房型、价格、地理位置、交通、地图、点评等影响用户预订决策的信息进行科学的筛选和展示，帮助用户快速查找所需酒店，系统稳定性达到全年99.8%。



芒果网



案例：打造境外旅行新时代

芒果网与全球最大的汽车租赁品牌——赫兹国际汽车租赁公司合作，设立网上境外租车平台，为中国广大商旅客人提供更多指引，使其享受便利和乐趣，开启境外旅行一站式预订酒店、机票和租车服务新时代。

案例：钢铁公司的便捷服务

唐山国丰钢铁公司实行一站式服务，从客户排产、交款、发货、开票等都有专人负责，客户无需亲自到访就可完成业务操作。定期走访客户，了解客户的生产和经营情况，从技术、管理等方面给予指导，提出建议，并对客户的问题快速响应。

专业的标准化服务

诚信是优质旅游服务的基础，港中旅做行业的服务表率，在2010年建立“诚信基金”的基础上，2011年开展“香港诚信游”，有力地促进旅游产业的健康发展。

标准化是优质服务的提升阶段，中旅总社和珠海海泉湾于2011年成为国家第二批旅游标准化试点单位。中旅总社成立了“客户服务中心”，统筹管控会员客户服务相关工作；开通统一客服热线4008 111 6666受理会员服务、全国投诉等工作；规范整体的售后服务，并统一门市规范服务。中旅总社建立涉及200项规范、109个岗位的企业标准体系，为各项管理及业务流程的规范化运作奠定基础，并顺利通过了北京市旅游委组织的中期评估验收。

温暖的体贴式服务

旅行社为客人提供贴心、周到的服务，按客人要求及时完成旅游手续的办理，主动为客人建议出行线路，并提醒旅行中可能遇到的问题，部分旅行门市部还合理调配工作时间。对年龄偏大、行动不便的游客，不仅提供上门服务，在行程安排上也尽量照顾老年人的身体状况和游览习惯，多设置平缓、轻松的内容。关心残疾游客，使他们也能获得高品质的旅游感受。

案例：维系真情 景致倾心

维景酒店关注客人的习惯爱好，让客人感受家的气息。对携行李用早餐的宾客进行询问，及时准备便捷退房手续；当客人觉得室内温度低，主动调高空调温度或提供一个披肩；知晓客人在房间洗衣服，自觉提供轻便装洗衣粉。关爱孕婴人群，提供周到的客房及餐饮设施服务。酒店特别推出“维景生日真情系列”，除了为生日客人拍照留念，还为客人送上酒店精心挑选的礼物。



中酒公司荣获中国酒店星光奖
——2011年度中国最佳酒店管理集团

链接：

“中国酒店星光奖”已举办七届，一直以表彰中国酒店业内的卓越人物、优质品牌和优秀项目为宗旨，为业内优质品牌及特色酒店提供展示良机的同时，也为消费者提供更全面、更具有代表性的出游参考及酒店选择。

案例：“星赏会”的超值服务

“星赏会”是港中旅精心为会员打造的忠诚度奖励计划，以快速累积的积分机制、便捷的积分兑换方式，方便会员用积分兑换港中旅旗下全线旅游产品及来自各行各业合作伙伴的产品或商品，让会员轻松享受港中旅精心准备的独家优惠及尊崇礼遇。

助力民富国强的民生之星

“吃住行、游购娱，称旅游之六方。”旅游业作为我国战略性新兴产业，综合性强、覆盖面广，不仅资源消耗低，而且对地区经济、环境和社会发展的拉动效益显著，是物质文明、精神文明和生态文明建设的重要结合。

港中旅致力于将旅游主业打造成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业，发挥实业（钢铁）、旅游地产和物流贸易等多产业格局在推动社会进步方面的作用。集团积极参与文化强国建设，带动我国文化产业繁荣与进步，引领行业发展，助力民富国强。



带动地方发展

旅游业是多层次消费和可重复性消费，集劳动密集型与资金、知识密集型于一体，发展旅游和带薪休假是扩大内需的重要内容。港中旅以项目投资、上缴利税、提供就业机会等方式，带动相关产业进步，促进地区经济社会发展。2011年，集团上缴税收超过20亿元。

链接

根据国家旅游局的统计，2011年外国人到中国旅游的入境人数达到1.5亿人次，过夜人数5000多万人次，创汇480多亿。同期中国公民出境达到6900万人次，国内游的旅游人数达到26.4亿人次。

据《WTTC Progress and Priorities 2010-2011》：旅游业作为全球最大的产业之一，在世界范围内提供约2.55亿个就业岗位，贡献9%的全球GDP。可以预测未来十年，旅游业将每年以4%的速度增长，旅游将成为世界上规模最大、增长最快的行业之一，约占全球GDP的10%。

带动产业发展

港中旅以旅游主业带动地方产业的升级与发展，将旅游休闲度假区的规划、开发和地区发展紧密结合，帮助地区调整、优化经济结构，转变经济增长方式。

案例：参与蓝色经济建设

“十二五”期间，港中旅将扩大在鲁投资，争做山东旅游乃至海洋产业的龙头企业。2011年，青岛海泉湾度假区投入试运营。港中旅将利用3到5年时间打造10公里长的旅游休闲度假带，并将引进旅游房车、游艇、嘉年华等旅游项目，还将在山东规划旅游客运集散中心、物流、城市酒店综合体的布局。

案例：建设汤岗子温泉城

港中旅与辽宁省鞍山市签署相关协议，开工打造汤岗子新城，建设包括主题乐园、大型温泉疗养中心、综合会议中心、五星级假日酒店、商业街、温泉超市、高端山景别墅等在内的城市综合体，推动汤岗子温泉城快速崛起。

案例：带动产业链条发展

青岛海泉湾融合各种产业，形成旅游综合产业体系。

- 在酒店二层特设 400 平方米“1928·青岛啤酒吧”，每天供应当日出厂的新鲜青岛啤酒，天天都过“青岛啤酒节”，让宾客豪情尽爽，凸显“青岛啤酒”这一城市名片。
- 奥特莱斯商业街，荟萃国际一、二线名品百余家，形成品牌直销购物中心。



1928·青岛啤酒吧



奥特莱斯商业街

完善基础设施

旅游资源的发展，有利于改善当地基础设施建设和美化城市环境，特别是农村、山区、老少边穷地区的交通和服务设施。港中旅将旅游基础设施建设放在重要位置，促进地区交通工具、公用设施和康乐设施的建设发展。创建的丽都公园是北京首家由企业开办的公益性、开放性公园，为社区开展文化活动提供了良好场所。

案例：改善旅游接待环境

2011 年底，鸡公山文化旅游发展公司对景区基础设施进行大规模修缮，集中修补道路、卫生间及水电设施。公司开辟 21000 多平方米的大型停车场，有效解决景区停车难、交通拥堵等问题；建设完成了木栈道、旅游厕所、垃圾箱、标识牌、座椅、围栏等设施，设立了游客咨询服务中心，做好各宾馆、主干道的绿化、美化等工作；设立大型超市、便利店和流动摊位，解决游客购物难题；在景区主要位置安装了 50 支消防栓，降低火灾隐患。

促进当地就业

港中旅充分发挥一主三支产业优势，带动地区服务业发展，为社会直接或间接提供就业岗位。港中旅还与大学开展长期合作，与华侨大学签署战略合作协议，为研究生实践提供便利条件，利于学生就业。

- 青岛海泉湾项目预计正式运营后，年利税可达 5000 万元以上，将拉动青岛的旅游经济，促进青岛旅游产业由观光型向休闲度假型转变，并可增加直接就业岗位约 2500 个。
- 珠海海泉湾开业至今，带动当地间接就业累计近万人。

链接

2010 年，我国休闲农业接待游客超过 4 亿人次，营业收入超过 1200 亿元，实现了部分农村剩余劳动力向非农部门转移。2010 年森林公园接待游客 3.96 亿人次，直接旅游收入 294.94 亿元，所创造的社会综合产值超 2400 亿元。

——《中华人民共和国可持续发展国家报告》

促进文化繁荣

旅游传承历史渊源，交汇多元文化。港中旅承担文化使命，推进旅游与文化的融合，让旅游产业兼容更多的文化内涵，也让旅游市场弘扬更多的文化精神，增强我国文化软实力、民族凝聚力和国际影响力，提高国民文明素质，促进社会和谐进步。

文化传承

中国是四大文明古国中唯一延续文化遗产的国家，作为央企，港中旅立志做中国文化的传播者，以足够的前瞻性传播民族文化，并通过旅游产品将之活化。港中旅深挖文化内涵，普及科学知识，提高文化创意水平，将中国文化展现在旅客面前。

中国民俗文化村打造中国首场投资超亿元的大型歌舞剧——《龙凤舞中华》，这是一部反映中华民俗风情画卷的史诗。该剧将华夏民族五千年起源、发展、辉煌浓缩在六十分钟的舞蹈中，使观众置身于民族文化发展的历史长河。



《龙凤舞中华》

文化凝聚

文化是民族的血脉，海外同胞尤其是青少年对中国历史、文化的渴求日益凸显。港中旅有着鲜明的“中国心”，以充满中华文化内涵的旅游产品，增进海内外中华儿女对祖国的认识，增强民族凝聚力。

案例：薪火相传——国民教育

“薪火相传”是2009年底由香港特区政府发起的国民交流活动，计划在2010-2012年期间组织香港学生到内地城市进行交流学习。2011年是辛亥革命一百周年，香港中旅社开展“沪港双城发展之旅”、“百年辛亥 盛世中国”等文化探索系列主题产品，通过访谈、参观、游览、听讲座、重走革命足迹等活动，让香港学子们学习祖国历史文化，体验祖国经济快速发展，了解高端科技与改革开放成果。这些特色产品使香港学生体会到香港与祖国的深厚渊源，增进对祖国的感知和认同。截至2011年底，港中旅“薪火相传”专项活动接待人数约达14000人。

案例：万名老人台湾健步游项目

中旅总社组织全国各地老年人赴台湾旅游，与当地老年人开展体育交流活动，两岸老人一起跳健身操，一起参加健走活动，不仅促进了两岸民间交流，也充分展现了大陆老年人的精神风貌。通过参观交流，两岸老人畅谈体育健身体会，共叙浓浓中华之情，增进了骨肉同胞的情谊。

文化交流

作为重要的国际交流桥梁，旅游能够将不同文化的人们带到一起。港中旅创造机会让当地人和游客互相了解，加深多元文化间的认同感。在行程中，我们不仅努力提升自身在旅游景区、旅游目的地的服务，还努力协助国民在出游时树立良好形象。

中旅总社于春节期间再次在日本组织“富士山下过大年”活动，在横滨、箱根、北海道、富士山下，500余名游客参加了过大年活动，以中日民众联欢的形式拉开了中日民间友好交流的序幕。



日本文化节



国际风车节

案例：旅游界中的创新性思维

天创公司通过数十年的努力，逐步形成国际化演艺产业良性互动的新局面，形成中国特色、中国气派的先进文化。在海外建立中国演艺产品演出“根据地”，扩大中国文化的国际影响力。品牌剧目《功夫传奇》已在全球上演超过 5000 场，是新中国成立迄今商演场次最多、经济和社会效益最好的一部舞台正剧。天创公司以创新性思维在业界创造了数个第一：

- 第一个打造中国走向世界的主题杂技晚会《天幻》(1999 年)



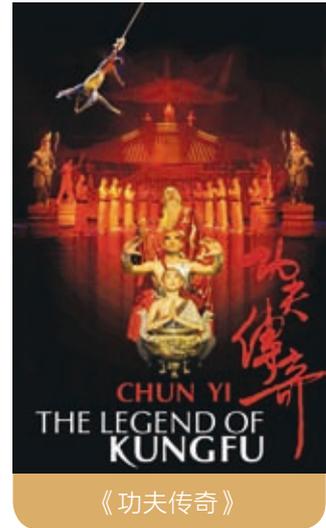
《天幻》

- 第一个在中国将芭蕾与杂技融为一体，推出独立于景区和酒店之外的常态旅游演艺剧目《梦幻漓江》(2002 年)



《梦幻漓江》

- 第一个以《功夫传奇》剧目为依托，在中国实现“一个剧目国内驻演、同时国际巡演”的百老汇经营模式和太阳马戏团品牌剧目演出效应(2005-2012 年)



《功夫传奇》

- 第一个以贷款形式将中国优秀剧目《功夫传奇》带入国际高端演艺市场——英国伦敦西区伦敦大剧院商演(2009 年)



《功》剧伦敦演出报道

- 第一个在美国购买白宫剧院并上演自己编创的剧目(2010 年)



白宫剧院

- 签署《功夫传奇》剧目赴欧洲为期十年的巡演《演出合同》(2011 年)



签署巡演《演出合同》

文化传播

我国少数民族文化特色鲜明，底蕴深厚。港中旅视这些独具特色的少数民族文化为旅游开发的资源优势，注重对少数民族文化旅游资源的保护性开发，让更多的人了解不同地域、不同民族的文化风采。

锦绣中华民族艺术团的少数民族员工，将自己对民族艺术的理解巧妙地融入演出，在编排中突出民族特色，保留纯朴、粗犷、自然的民族艺术，以民族歌舞的形式，真实再现各少数民族的生活习俗和原始的生命力。通过民族歌舞的魅力，展现华夏民族对“人”、“人生”的思索和对人生的态度。

中国民俗文化村的大型民族服饰舞蹈表演——《东方霓裳》演出已达十一年，由不同语言，来自不同地域的少数民族演员共同出演，演员通过 350 套民族服饰，演绎了不同民族的人文历史。《东方霓裳》获得国家级“荷花奖”。



大型民族服饰舞蹈表演《东方霓裳》

服务重大事件

港中旅拥有全国最为完整的旅游产业链，业务遍及国内、港澳和海外。基于自身优势资源，港中旅把为国家和地区重大事件和活动提供旅游基础设施服务、旅游信息服务、旅游安全保障服务作为责无旁贷的责任。

港中旅在深圳大运会、西安世园会、伦敦奥运会等大型国际赛事及重大活动中，积极做好票务、团队代理、贵宾接待等服务工作。香港中旅社是伦敦 2012 年奥运会香港票务总代理。

倾情大运会

2011 年 8 月，第 26 届世界大学生夏季运动会在深圳举行。港中旅全方位服务大运会，为深圳市大运会增添了“不一样的精彩”。锦绣中华·民俗村获得“服务大运优秀单位”称号，中汽公司 4 名员工获得大运会组委会颁发的“优秀服务奖”，芒果网获得“官方酒店服务先进单位”称号。

• **配合周到细致。**在承接大运会闭幕式任务后，世界之窗主动推掉了价值近千万的多个大型活动，并提前举办啤酒节，为大运会腾出场地。成立以公司总经理为首的领导小组及八个专项小组，抽调专人全力协助大运会执行局、大运会闭幕式导演组等相关单位，确保大运会闭幕式圆满成功。

• **服务优质贴心。**港中旅为大运会提供全方位的优质服务，芒果网为大运会提供便捷的酒店及旅游预订服务，香港中旅社是大运会 VIP 礼宾接待单位，锦绣中华·民俗村作为大运会官方唯一指定旅游景点，为各国运动健儿提供景点旅游服务。

• **安全保障有力。**世界之窗认真做好后勤保障和组织协调，派专人跟踪配合景区内的各类施工，保证景区没有发生任何安全事故。中汽公司大运会交通保障专用车辆实现安全无事故。



大运健儿游锦绣中华

给力世园会

2011年世界园艺博览会在十三朝古都——西安举行。港中旅依托自身客源优势和演艺资源，成功组织70万人次入园参观，助力西安打造最具魅力的园艺博览会。

- 中旅总社西北公司围绕世园会主题，推出一系列新颖独特的产品，“幸福1+1双园记”将世园会和大唐芙蓉园结合在一起，让客人流连忘返；“日游世园会，暮浴海泉湾”让客人在游园后，享受温泉的舒畅。通过细致周到的服务，世园会期间中旅总社未收到一例投诉。

- 咸阳海泉湾欧洲艺术团在世园会期间，驻场演出30多场，是唯一一家在世园会中演出长达一周的企业演出团体。演员们热情奔放的异域舞蹈成了世园会中一道亮丽的风景线。

- 渭河电厂组织开展了“我为西安世园会添砖加瓦”活动，确保机组稳定运行，全力以赴保障世园会安全供电。



中旅总社西北分社组团入园参观



在世园会中的精彩演出



共享行业经验

以合作促进共赢，是港中旅的追求。2011年，集团参与各类行业活动，贡献经验，对行业的发展、标准提出积极的建议，推动行业进步。

- 中旅总社协助北京市旅游发展委员会及北京第二外国语学院参与地方旅游标准制定工作。
- 中旅总社领导出席中国出境旅游国际论坛，参加品质旅游专题环节的座谈，与业内人士探讨构建中国旅游的良好运营模式。
- 在亚太旅游协会（PATA）主办的国际旅游展会中，中旅总社受特别邀请组成中旅买家团，是中国展区唯一的旅行社企业代表，这在中国旅游企业乃至世界旅游机构中都是第一次。

链接：

亚太旅游协会（PATA）是国际三大旅游组织之一，多年来致力于支持、推动并引领亚太地区旅行及旅游业可持续发展，成功促进了本地区旅游资源的融合。

- 资产公司实施了5期由商务部主办的“中华人民共和国对外援助人力资源项目”，为来自全世界54个发展中国家的160余名旅游界官员及从业人员提供高端、周到的培训服务。累计培训1064课时，考察足迹遍布国内6个省市。

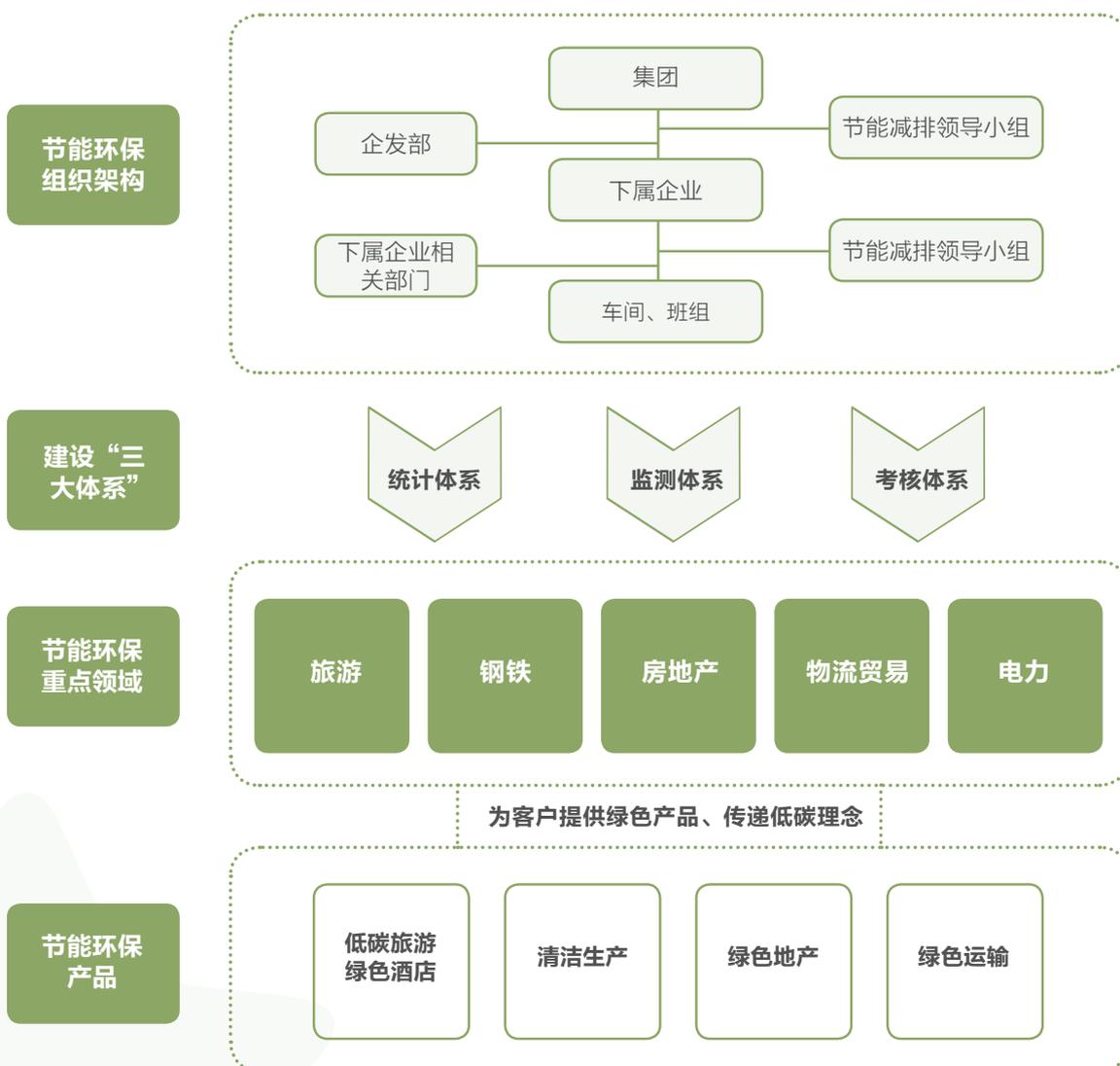
践行绿色发展的环保之星

环境问题是当今世界及我国可持续发展面临的重大挑战。作为以旅游业为主、多元化经营的企业集团，港中旅坚持节约环保发展的理念，合理开发利用资源，深入探索集团各行业的绿色经营模式，保护生态资源，打造低碳经济，与自然和谐共生，为“资源节约型、环境友好型”社会的建设贡献力量。



完善环境管理

作为国资委节能减排管理的“重点类”企业，港中旅推进集团及下属公司的环境专业化管理，加强下属公司节能管理组织建设，将节能环保目标层层分解落实，实现责任到人。2011年，集团节能减排费用支出4.16亿元，未发生环境污染事故、环保违法事件与污染物超标排放事故。在国资委举行的中央企业节能减排工作大会上，集团荣获“‘十一五’中央企业节能减排优秀企业”奖。

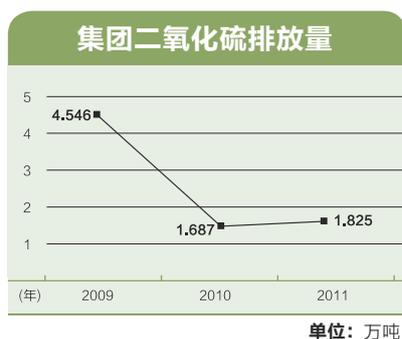
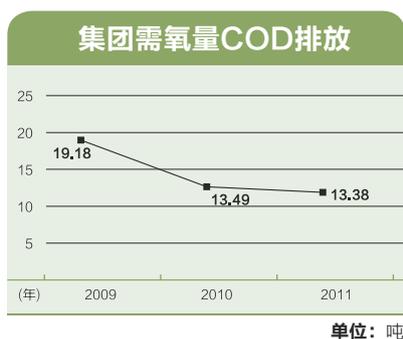


港中旅集团节能环保体系

案例：引进节能减排市场化机制

2011年，港中旅与中国节能环保集团公司建立战略合作关系，通过市场化机制全面实现低碳减排。

- 钢铁厂开展余气余热利用项目的建设及运营
- 酒店开展建筑楼宇能源系统管理和节能改造
- 电厂开展包括脱硫、脱硝、除尘等在内的减排
- 酒店、商场、景区等场所提出能耗规划方案，开展能耗管理



港中旅加大环保培训力度，进行多渠道、全方位的全员宣传。2011年，集团开展“节能我行动，低碳新生活”为主题的“节能减排宣传周”活动，培养员工节能减排意识，绿色办公已成为员工办公中的实际行动。员工自觉遵守电梯、电灯、空调和电脑等设备的使用规定，对打印耗材定期回收，采用双面打印等方式节约纸张，使用再生环保纸，推广自动化办公系统。

集团加强水、电、气的合理规划和节约使用，2011年集团大厦用电量为290万千瓦，与2010年基本持平，用水量约1.5万立方米，比2010年节约19.9%。



珠海海泉湾节能降耗知识竞赛

持续清洁生产

钢铁、电力业务是集团节能减排的重点。港中旅从源头着手，推广新技术，逐步淘汰高耗能设备，提升资源利用效率，实现资源综合利用，努力减少经营对环境的影响。

持续环保改造

2011年，集团加强设备、技术改造，确保钢铁、电力等生产企业实现低能耗、高产出、低污染、高效益。渭河电厂供电煤耗为348克/千瓦时。

- 唐山国丰钢铁公司转炉230平方米烧结脱硫、440吨双模水处理、部分水泵节能减排改造项目投入使用，减排二氧化硫13960.24吨、氮氧化物6699.41吨、烟粉尘33626.16吨，化学需氧量实现零排放。



唐山国丰厂区内的防风墙

- 渭河电厂脱硫改造项目投入运营，减排二氧化硫7.86万吨；完成4号炉低氮燃烧器的改造；对部分设备进行酸洗及变频控制等技术改造，实现节煤45500吨，节电390万千瓦时。开展机组通流改造，单机年节约标准煤约4.48万吨，每年减排二氧化碳11.4万吨、二氧化硫2297吨、氮氧化物451吨。

资源综合利用

钢铁、电力等生产企业充分利用生产过程中产生的废弃物及副产品，减少能源消耗、降低污染物排放，促进节能减排。



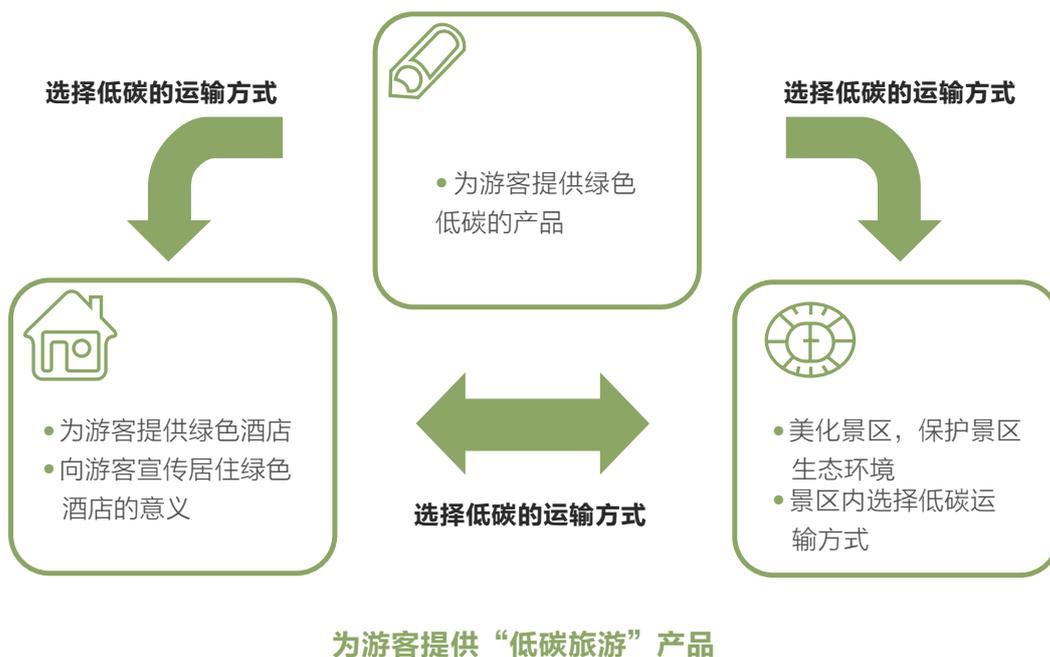
改造后的煤气管道

- 唐山国丰钢铁公司利用高炉煤气发电，已建成50兆瓦煤气发电，实现煤气非故障情况下的零排放，累计创效达2.9亿元。2011年新建烧结合余热余压发电项目，年发电量达8800万千瓦时，年节约标煤6.39万吨。升级改造整体煤气管网，煤气回收同比增加9.1亿立方米，年增加高炉煤气发电量1500万千瓦时。

- 渭河电厂每年利用电厂产生的粉煤灰制砖、制水泥，基本实现粉煤灰的“零排放”。

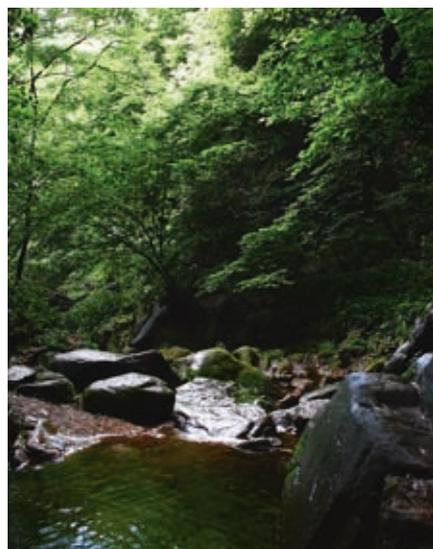
推广“低碳旅游”

港中旅结合旅游行业的特点，协调旅游开发与生态环境保护，合理规划景区生态承载量。倡导绿色消费理念，统筹安排游客行程，推广生态旅游。



建设生态景区

港中旅始终坚持以保护性和持续性理念开发、规划和建设景区，保护旅游资源，开展综合整治，定期修整景区环境，实现景区与自然和谐共生。在景区内，定期平整场地，抚育景观林，注重草坪的覆盖和修剪。制定科学的能源管理制度，选用节电、节水设施。鼓励使用可再生能源，青岛海泉湾空调冷热源采用清洁能源——海水源热泵。2011年，深圳世界之窗注重建设环保和节约型景区，荣获深圳首批绿色景区称号。



美丽如画的鸡公山

案例：保护水源地

聚豪高尔夫球会地处一级水源保护区，经深圳市环境科研所和深圳大学高尔夫学院认定：聚豪球会的球场水质处于良好状态。为保护水源，球会采取以下措施：

- 减少使用农药，选用抗病、抗虫、抗旱性更强的进口草种。
- 配备专职员工进行病、虫害预测预报，把握施肥时间，利用自然天敌防虫，使用专一性生物杀虫剂。
- 加大人力挖杂草，减少使用除草剂。
- 建造了 4510 米的环保沟，使雨水及喷淋溢水全部回流至蓄水塘，作为草坪用水重复使用。



案例：打造“低碳度假示范区”

2011 年，珠海海泉湾共采取节能举措 20 项，实现节油 449 吨。其中，1 号、2 号换热站项目投入运行后，实现中央空调全部热量回收，能耗同比节约 2000 吨标煤 / 年，减少二氧化硫排放量 30 吨 / 年。珠海海泉湾连续三年开展绿化整改工作，绿化面积总计 4.5 万平方米，获得广东省“节能新技术重点推广单位”和“节能新技术示范单位”称号。



珠海海泉湾绿化后景致优雅

打造“绿色酒店”

中酒公司坚持酒店的生产、消费与环境相容，以客户舒适为重，营造健康清新的居住环境。向客户宣传酒店节能减排的意义，引导客户迈入“低碳”消费。2011 年，中酒公司颁布《节能减排控制标准手册》，实现酒店内部节能减排的标准化、精细化管理。

中酒公司加强酒店设备改造。加强电能管理，选用低损耗的变压器，减少线路损耗，将酒店客房和周边用灯更换为节能灯。采用节水型卫生器具及给水配件，部分酒店将海水、中水处理后，用于地下车库冲洗地坪及园区绿化灌溉。

提供“绿色运输”

港中旅为游客设计环保旅游线路，推出高铁系列旅游团。设计自行车“绿道游”，让游客品味低碳旅游方式。2011年，中旅总社北京公司与延庆县旅游局共同举办主题为“绿色低碳我先游”的700人骑游活动。



引导游客开启低碳旅程

港中旅提供节能环保的交通运输工具，鸡公山景区利用电瓶车接送游客观光。中汽公司加强自有运输车辆的节能减排管理和改造，对229台营运车辆进行详细对标，注重司机节油操作培训，新购车辆均为环保标准较高的“欧五”系列车。2011年，中汽公司百公里油耗由2010年的29.02升下降到28.88升。



鸡公山景区内的环保电瓶车

开发“绿色地产”

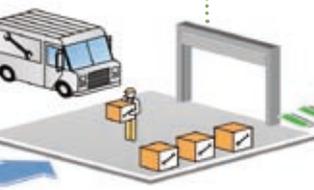
深中投在开发地产时，在产品设计和选用建筑材料方面，融入绿色理念，开发高品质产品，为城市提供绿色地产的样板，为居住者提供健康、舒适、人性化的居住环境。

设计方面

- 高效利用土地资源，结合地形，开发别墅、洋房、多层、高层等多层次的产品组合，提高土地容积率
- 设计中融入节能因素，利于减少空调的使用

施工中

- 合理安排资源利用
- 由专人监管施工现场的设备和资源利用



材料选择方面

- 选用节能外墙、节能地板、节能门窗等建筑材料
- 采用转轮式新风换气机，加强空调废热回收
- 根据房间采光度选用节能灯具
- 幕墙采用 Low-E 中空玻璃，减弱太阳辐射热对室内环境的影响

凝聚智慧力量的人才之星

员工是公司的宝贵财富，员工和公司的成长互相促进。港中旅以“尊重人、培养人、关爱人”为指导，重视每一位员工，为员工提供广泛的民主权利、专业的技能培养及充分发挥员工特长、才智和创造力的舞台，打造敬业、和谐、激情、创新的人才队伍，营造温馨、幸福的大家庭。



尊重人

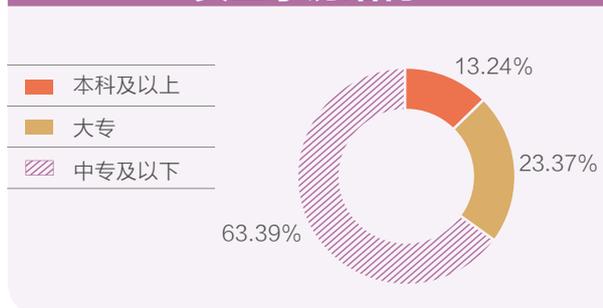
集团的可持续发展，离不开员工的共同努力。港中旅尊重员工的价值，通过建立民主管理机制，畅通员工沟通渠道，形成公平、开放、包容的工作氛围，使员工将港中旅作为成就事业的沃土。

汇聚优秀人才

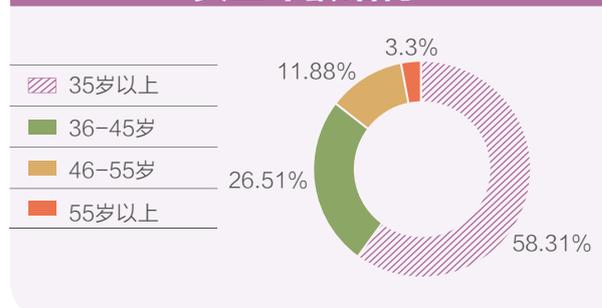
港中旅坚持公平和效率原则，按照岗位需要，通过制定招聘计划，采用公开竞聘的方式，引进优秀人才。在招聘中，杜绝性别、年龄、民族、地域等歧视现象。

截至 2011 年底，集团员工总数达 42082 人，其中外籍员工 2287 人，占员工总数的 5.67%，女性员工 13601 人，占员工总数的 32.32%，管理层中女性员工所占比例为 19.62%。

员工学历结构



员工年龄结构



案例：储备后备人才

为建设一支优秀、高效、专业的人才队伍，深中投推行“人才飞马计划”，形成一条清晰的人才引进和发展路径。2011 年，成功招聘 1 名总建筑师，引进各类专业人员 18 名，录取 8 名知名院校应届生。

保障员工权益

港中旅遵守全球契约在劳工标准方面的基本原则，努力消除就业和职业歧视，确保员工职业健康安全。

稳定雇佣关系

按照《劳动法》的规定，与员工签订劳动合同，劳动合同签订率为 100%。为员工缴纳基本的养老、医疗、工伤、失业等社会保险，社会保险缴纳率为 100%。

为员工提供补充医疗保险和企业年金。针对导游岗位员工，缴纳人身意外伤害保险。

关注职业健康

重视员工身心健康，制定员工职业健康制度，努力为员工营造安全、健康的工作和生活环境。定期组织员工体检，建立员工健康档案。

为平衡员工的工作与生活，每年安排员工带薪休假，2011年在港员工人均带薪休假 11 天。

实施民主管理

集团建立“上情下达、下情上递”式的民主管理机制，使员工参与企业管理，维护员工的知情权，确保员工行使监督权。

指导、监督下属公司推行厂务公开，组建工会组织，建立职工联谊会，完善职工代表大会等制度，拓展企业员工民主参与和沟通渠道。

港中旅员工权益保护措施

案例：确保职业健康

唐山国丰钢铁公司为确保员工职业健康安全，开展防治宣传、监测工作现场危害因素等一系列工作。

建立完善职业健康档案

职业卫生基础档案
职业健康监护管理档案
职业健康个人监护档案

职业健康建档率100%

开展了职业病宣传活动

开展职业病宣传、教育和培训活动，提高了各级领导及职工对职业病的重视和防范意识

员工职业健康检查

为 1951 名接近职业危害现场的员工进行职业健康检查

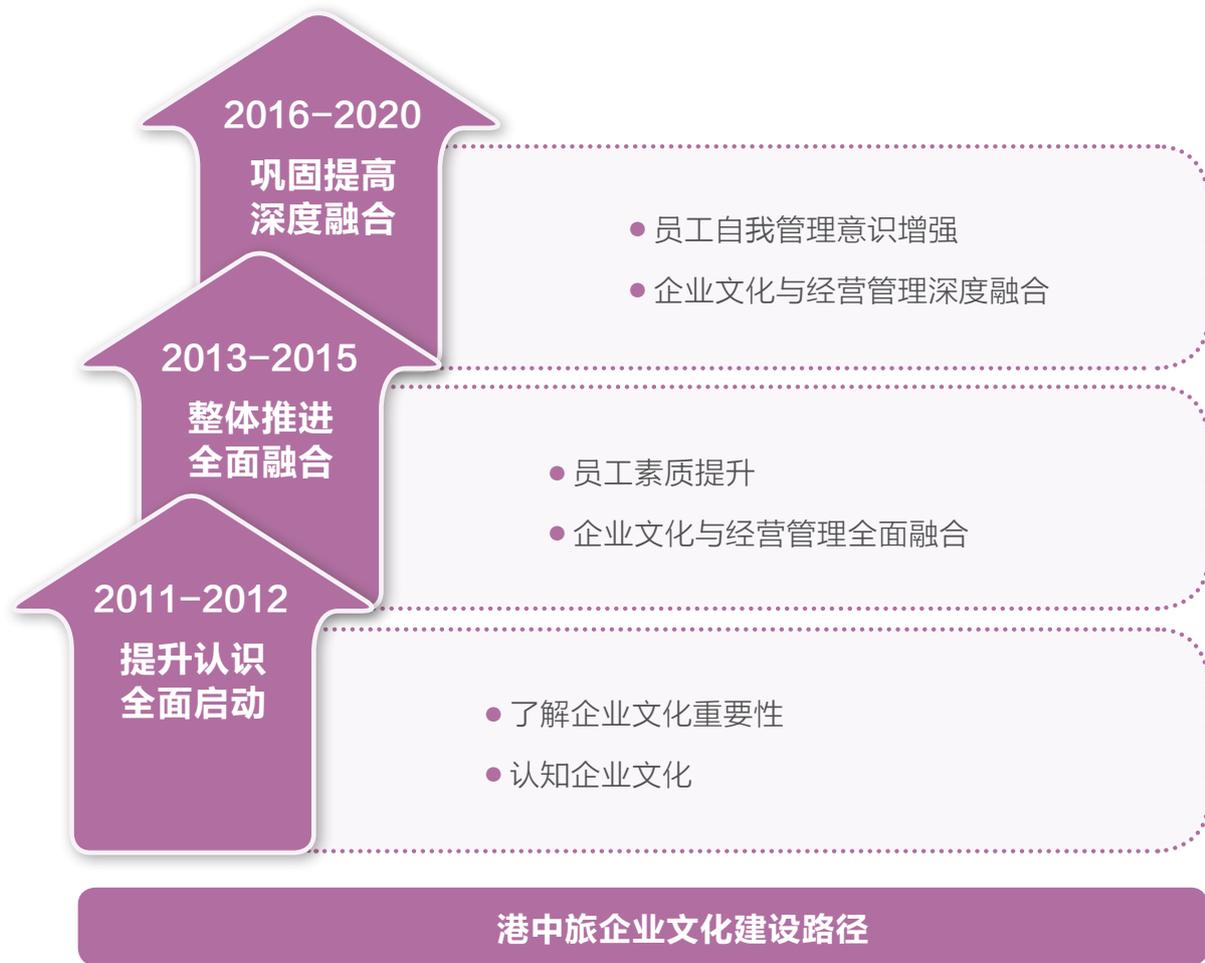
职业危害因素评估

对 39 个放射源监测点，84 个噪声监测点，51 个烟（粉）尘监测点和煤气区域进行了监测

融合多元文化

港中旅员工来自五湖四海，民族文化各异，港中旅通过建设具有战略性、凝聚力和包容性的企业文化，促进集团多元文化的融合。

2011年，集团制定了《集团企业文化建设纲要》，并确立每年四月的第二个星期一为“公司日”，通过举行升旗仪式及系列活动，增强员工向心力。



培养人

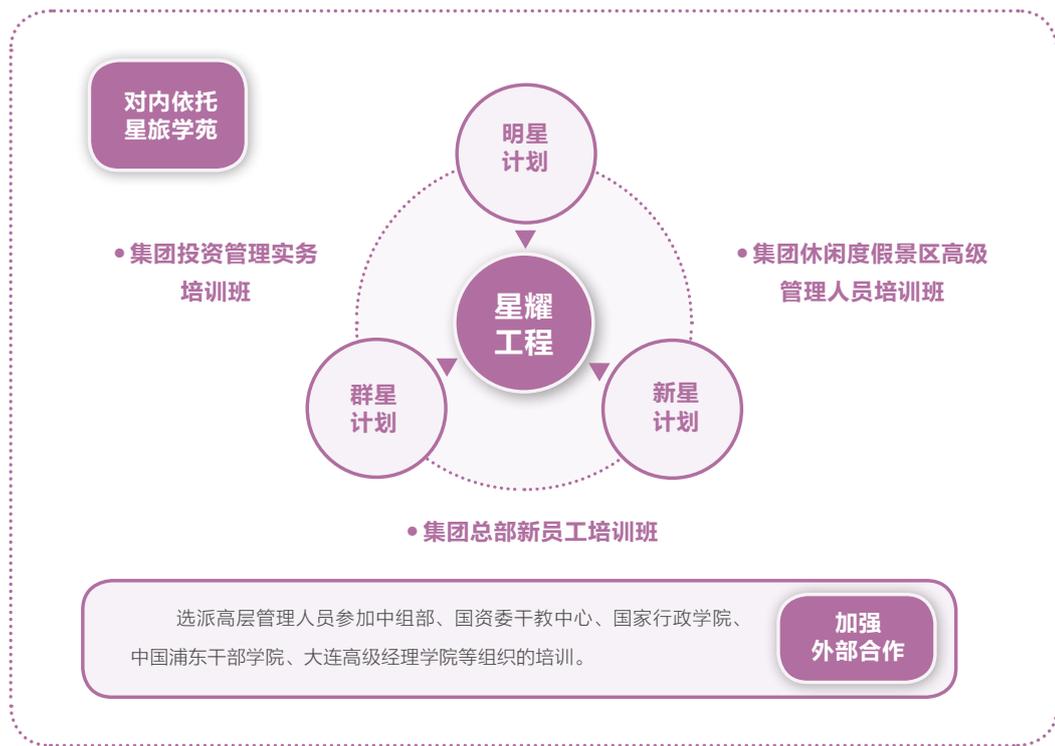
港中旅坚持人才是发展第一资源的理念，进一步提升员工的专业素质和经营管理能力。围绕第二个十年发展战略目标，制定了《港中旅集团公司五年人才发展规划》，持续培养创新型人才，完善员工激励机制，点亮员工理想，搭建成就事业的平台，确保人尽其才，才尽其用。

建设人才队伍

集团明确人才队伍建设与发展目标，经过长期探索，逐步形成全面、完整的人才培养体系。2011年，集团制定了《集团培训管理办法》和《集团总部培训管理实施细则》，对集团培训的宗旨、体系、职责分工、费用来源及分配等问题进行规范，促进新的培训管理体系建设。针对旅游、酒店行业人才需求，集团在相关旅游院校成立“港中旅酒店人才培训基地”，开办“港中旅维景班”。



集团第二期休闲度假景区
高级管理人员培训班



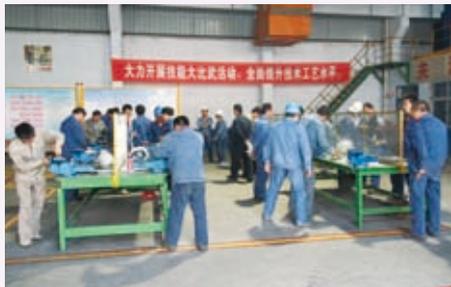
集团还举办专项技能大赛、知识问答等多种活动，为员工创造技能沟通、交流的平台，实现以赛促学。2011年，唐山国丰钢铁公司和咸阳海泉湾举行首届技能大赛，强化员工岗位技能水平。

案例：全面人才培养

2011年，唐山国丰钢铁公司开展八项培训，共涉及44个岗位，27081余人次。

公司每年出资开展技能竞赛活动，每两年开展一次技能大赛。根据竞赛结果，进行技师、高级工和中级工技能鉴定。2011年，共产生技师10名，高级工20名，中级工39名。

公司还与河北联合大学共同开办了冶金班、轧钢班，从重点岗位中选拔118人进行为期半年的脱产培训。通过测试及考评，118名学员全部取得结业证书。



唐山国丰钢铁公司钳工技能大比武

我非常感谢公司领导努力培养年轻力量，提供发展平台让我们发挥才干。当我拿着薪水去孝敬父母的时候，我感恩海泉湾；当我在公司提供的平台上获得了肯定、尊重和荣誉的时候，我感恩海泉湾。海泉湾又是我的学校，里面正在培养着一群热爱温泉，追逐梦想的年轻人。我知道，我的学习生涯并没有结束，我要在这里继续努力，和海泉湾一起健康成长。

——咸阳海泉湾 魏搏柠

多元发展通道

2011年，港中旅出台了五年人才发展规划，设立了管理类型、专业类型、技术类型、操作类型四个序列，确保员工在每一个序列都有晋升的空间，保证不同岗位、不同专长的员工都能得到发展，为员工成长提供更多的通道和更大的平台。

- 培养以战略企业家和职业经理人为重点的经营管理类人才。
- 培养了解行业发展趋势、规律和各板块业务领域的资深专业类人才。
- 培养以高端市场策划和高端销售类人才为重点的资深营销类人才队伍。
- 以高级技能人才培育为重点，培养造就一支门类齐全、爱岗敬业、技艺精湛的操作类人才队伍。

集团落实从严管理的要求，建立合理的人才选拔与保留机制。内部人才实行公开竞聘上岗，企业需求人才通过市场选聘，新项目输出人才重在自身培养，后备人才落实“长板凳”计划，干部队伍和管理人才的素质能力不断提升。

创新人才激励

港中旅在人才考核和收入分配上，继续以“重业绩、讲回报、强激励”为指引，建立向一线倾斜的薪酬分配机制。2011年，集团完善绩效考核办法，制定了绩效考评、个人效能考评和公认度评价三位一体的年度综合考核评价体系，使员工获得更加合理的报酬。

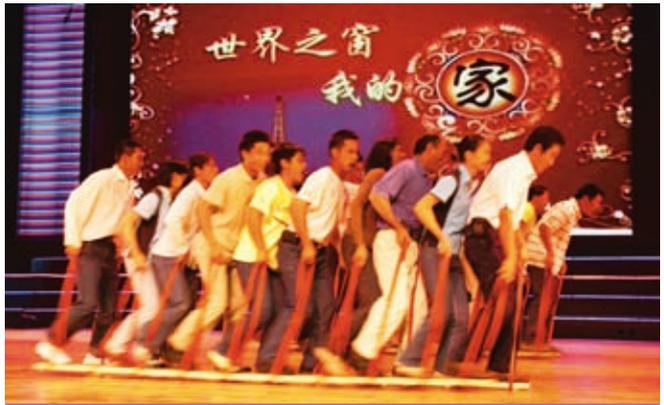
集团认可员工的成绩，对员工的奉献给予表彰和激励。为企业进步和效益增长做出贡献的员工，集团授予其“明星员工”称号，并给予休假等奖励，集团在港企业每年都会为服务企业30年、20年、10年的员工颁发金质服务纪念奖章。

关爱人

为员工创造温馨、欢乐的家园，是集团一直追求的目标。港中旅从关心员工的基本生活出发，加强人文关怀，注重提升员工的生活品质。

平衡工作与生活

“健康工作、快乐生活”是港中旅为员工提供的保障，集团开设“员工之家”等娱乐休闲场所，组织体育比赛、趣味运动会等多项群众性文体活动，为员工提供展示才华和个性的舞台，使员工在工作之余，乐享生活。



员工趣味运动会

案例：员工的快乐生活

为平衡员工工作与生活，深圳世界之窗开展员工及员工家属休闲娱乐活动，先后举办了兴趣大联盟、“幸福员工·欢乐游客”电影周、“快乐人生·幸福家园”员工新春同乐晚会等活动，让员工及家属享受生活的多姿多彩。



员工新春同乐晚会

传递真情暖人心

港中旅关心员工生活,努力为员工打造美好的生活,让员工感受到集团大家庭的温暖。集团开展“送温暖,献爱心”活动,通过走访慰问、专款救助等方式,帮扶困难员工。重视员工食宿卫生环境,定期开展员工食堂卫生检查,对食堂菜系、菜种进行满意度调查,为员工提供放心的用餐环境。

女性员工

关怀、慰问妊娠期、产期及哺乳期女性员工

退休员工

在“七一”、元旦、春节等重大节日,对离退休老干部进行走访慰问

生活困难员工

设立爱心基金,对临时遇到生活困难的员工给予救助,并对直系亲属重病或去世的员工给予关怀

港中旅集团对员工的关爱无处不在

案例：爱心基金会

唐山国丰钢铁公司关心体察员工难处,通过员工捐一部分、公司拿一部分的方式,筹集资金 300 万元成立“国丰职工爱心基金会”,爱心基金会已成立四年。2011 年,基金会共发放资助金 13.4 万元,帮助 11 名困难员工渡过难关。



承载爱心希望的奉献之星

财富取之于社会，更应回报社会。在成长的八十三年中，港中旅始终以“奉献之星”为指引，向社会播撒爱心，热心公益慈善，为构建和谐社会贡献力量。



责任扶贫

港中旅将扶贫工作视为履行社会责任的重要实践，创新开展慈善救济工作，结合自身旅游主业优势，扶植当地基础产业和重点项目的发展，将扶贫工作与打造港中旅品牌相结合，探索“造血式”扶贫模式。集团扶贫之旅已历时九年，通过产业扶贫、教育扶贫、旅游扶贫，帮助贵州黎平县、云南西盟县和孟连县摆脱贫困，提高人民的生活水平。2011年，港中旅荣获国务院扶贫开发领导小组授予的“全国扶贫开发先进集体”称号，云南省政府授予的“云南省社会扶贫先进单位”称号。

港中旅九年定点扶贫历程



产业扶贫

港中旅在黎平扶贫工作中，通过与地方政府合作，形成与当地发展相适应的茶叶、中药两大特色产业，增强产业“造血”功能。

茶叶项目

港中旅在黎平建设茶园项目及茶叶深加工生产线，2011年，集团继续发挥黎平县适合茶叶生长的特点，建设优质茶园，拟建成“万亩茶园”。致力于打造“港中旅·贵州黎平扶贫绿色茶”品牌，计划在所属数十家酒店统一使用黎平茶叶，将黎平茶叶带出大山。2011年，在港中旅首份社会责任报告发布会上，集团将“扶贫绿色茶”作为纪念品，提升黎平茶叶的知名度。



张学武董事长考察黎平

链接：

雀舌茶因成品茶外形似雀舌而得名，属绿茶精品。在2011年世界绿茶评比中，黎平县的雀舌茶在77个样茶中脱颖而出，荣获金奖。

中药产业项目

港中旅充分利用贵州的山地资源，开展绿色环保产业，引导黎平开垦种植100亩“港中旅中药示范基地”，并推进中药材深加工，为农民提供新的经济增长点，带动更多农户脱贫致富。

教育扶贫

港中旅持续支持教育扶贫，在云南西盟县和孟连县援建两所希望小学，并每年拿出十万元资助黎平贫困学生。与黎平县职业技术学校合作，建设港中旅旅游培训基地，培训基地招收各乡镇初级中学学生，学生学习期间由集团安排到旗下酒店、景区实习。

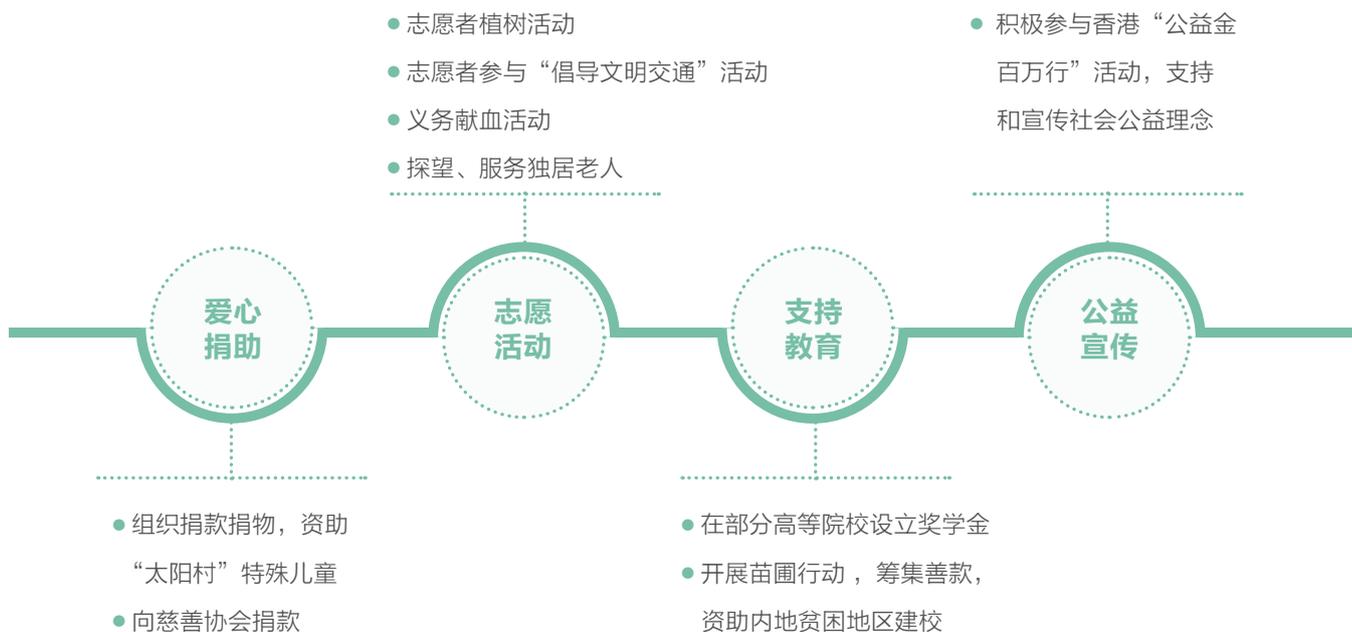
公益慈善

港中旅与社会共同分享经营成果，开展多种形式的公益慈善活动，鼓励员工参加各类志愿者活动，传播公益理念，并让慈善走出国门。2011年集团总部慈善捐赠数总额 118.51 万元。

支持公益 关爱弱势

港中旅坚持以“传播公益、服务大众、回馈社会”为己任，开展扶贫、赈灾、助学、敬老、救孤等多项爱心捐助活动，为弱势群体解决实际困难。扩大志愿者队伍，开展义务献血、植树、环保等活动。

2011年，香港中旅社荣获香港社会服务联会颁发的“商界展关怀”证书，这是香港中旅社在“鼓励义务工作、乐于捐助社群、关怀员工、关怀环境”等方面努力的见证。



案例：公益先行

2011年，聚豪高尔夫球会以承办“健康快车”慈善活动的方式作为球会45洞球场开业庆典。海内外爱心人士纷纷伸出援手，庆典当天募集近百万慈善资金，用于资助内地贫困地区白内障患者手术。



案例：支持学校设施投入

- 河南省信阳市李家寨镇台子畷希望小学硬件设施匮乏。鸡公山文化旅游公司了解情况后，为该学校捐献了价值数万元的体育健身器材，极大地丰富了师生们的课余生活。
- 唐山国丰钢铁公司向唐山市果园边各寨小学捐款 15000 元，改善学校设施用具，为学生们健康成长提供了有利条件。

跨出国门 传播慈善

港中旅秉持“行者无疆，大爱无界”的奉献精神，开展跨国公益慈善，争做海外优秀公民。

- 中旅总社承接华商大会组织的非洲慈善之旅，行程涉及非洲肯尼亚、布隆迪等地区，在当地考察营建希望小学的可行性，并举办多场捐款活动，为当地儿童筹集教育资金。
- 日本中旅社组织捐款捐物，并对海啸灾区开展营救工作。

案例：为脑瘫儿童做专场演出

《功夫传奇》赴美剧组刚到布兰森的第二天，美国天创公司接到一位身患脑癌 8 岁男孩观看演出的请求。考虑到男孩即将离开布兰森，演员们克服时差还未倒过来等困难，为他做了一场 30 分钟的专场演出。



案例：为灾区筹集善款

2011 年 5 月，美国密苏里州乔普林市遭遇飓风灾害，造成 155 人死亡、8000 座建筑物被毁。布兰森剧院联盟和商会牵头组织了一台名为“布兰森关怀”的电视慈善义演，为灾区筹集善款。本次慈善义演在全美共有超过 100 多万家庭收看，覆盖人群超过 4000 万，是当年美国最有影响力的慈善演出之一。《功夫传奇》也被布兰森演艺界公认为义演当晚的最佳演出。

2012年展望

2012年是集团实施第二个十年发展规划的重要一年，也是推动集团健康持续发展的关键一年。港中旅集团将进一步清晰发展方向，优化业务选择，增强发展的使命感、责任感和紧迫感。

公司管理：做强做优旅游主业，科学发展支柱产业，提升集团管理能力和组织能力，打造集团发展的内生动力。调整产业结构，转变发展方式，激发竞争活力，实现内部协同增效。

客户服务：为适应游客的多元需求，不断丰富产品体系，完善产品标准，优化营销内容、模式和手段，构建消费选择网络化趋势。不断优化服务模式，强化服务质量，提升客户满意度。

服务民生：发挥旅游业的特点，在开发旅游业时，助推经济增长，改善社会民生，引领文明生活。促进文化繁荣，服务重大事件，与业内人士分享经验。

环境保护：完善“三大体系”建设，全面落实节能减排工作，研究制定集团节能减排监督管理办法。坚持资源开发与环保并重，保护生态环境，提供低碳产品，传递绿色理念。

人才培养：强化人力资源体系建设，规划人才发展，培养后备人才。完善集团培训体系建设，全面提升员工专业能力和学习创新的能力。建立多层次激励体系，完善高管人员中长期人才激励机制。

社会公益：开展责任扶贫，充分开发、利用当地资源，推进造血扶贫新模式，在海内外播撒港中旅爱心，开展多种形式的志愿者服务活动。

附录：第三方点评

我阅读了《中国港中旅集团公司2011社会责任报告》，认为这份报告凸显了港中旅集团履行社会责任的特色和亮点。

一是文化桥梁和纽带贡献突出。港中旅积极参与我国文化产业大发展、大繁荣，在培育旅游文化市场、传播文化、增强民族凝聚力、为世界文化交流搭建平台等方面发挥了重要作用。2011年，集团“薪火相传”活动已连续开展2年，组织一万余名香港学生到内地城市进行交流学习，增进了共识。

二是可持续发展取得新进展。港中旅集团聚焦主业、做强主业，保持良好的经营状况和持续盈利能力，在开发、建设景区过程中，拉动旅游产业链发展，与利益相关方共发展、共成长，在促进企业可持续发展的同时带动了行业健康发展。

三是企业社会责任管理有了新提高。港中旅集团加入联合国全球契约组织，加快与国际接轨的履责步伐，规划集团的履责行动，为中国旅游业做出履责示范。港中旅集团不断完善社会责任管理工作，提升集团整体的履责能力。

希望港中旅集团再接再厉，以加强社会责任管理为契机，深化各项改革，努力成为做强做优、世界一流的旅游行业排头兵。

国务院国有资产监督管理委员会研究局副局长 楚序平

2011年是中国旅游业进入崭新发展阶段的一年，这一年，中国人均GDP超过5000美元，而中国也确立了自己的“旅游日”。阅读了中国旅游领军企业的港中旅《2011社会责任报告》，我再次从港中旅的实践中再次感悟到旅游业的承载的经济、环境与社会价值。

责任重在创新。港中旅始终以提升民众的旅游品质为己任，为游客创造满意的服务。港中旅倡导体验式的旅程，不断引入旅游新业态，创新旅游发展模式，倡导休闲度假游，积极发展房车业务，使旅游成为大众感受精彩生活、品位人生意义非凡之旅。

责任重在民生。港中旅发挥旅游业资源消耗低，带动系数大，就业机会多，综合效益好的特点，在规划开发景区时，与地区发展紧密结合，转变当地经济增长方式，带动了当地经济发展和社会进步。

港中旅通过持续发布社会责任报告，向社会各界展示集团的履责进程，也使社会各界人士更加了解中国旅游发展状况，并与同业共同探索旅游业可持续发展的新路径，推动中国向世界旅游强国迈进。

**国家旅游局党组成员
中国旅游协会副会长 吴文学**

《中国港中旅集团公司2011社会责任报告》内容丰富、重点突出，全面、客观地披露了港中旅2011年履行社会责任的总体情况，系统地阐述集团的责任内涵，延续集团的责任特色，展现了旅游业独有的魅力。

一是责任融入公司运营。港中旅成立八十三年来，始终以利益相关方的期望引导公司发展，秉持“服务大众”的宗旨，在战略中明确社会责任规划，将社会责任融入公司运营。2011年，集团加入联合国全球契约组织，并根据《2011-2020 十年发展战略》中的社会责任规划，系统推进社会责任工作。

二是报告结构稳定，富有延续性。报告结合我国国情和公司发展的实际，结合企业文化和旅游业的特色，以“六星”结构体现集团六大责任，这是集团有效执行战略的具体体现。

三是报告内容详实，条理清晰。报告囊括了利益相关方关注的重点问题，向利益相关方传递港中旅社会责任的理念、实践、绩效，全面反映港中旅在社会责任方面的典型实践。报告语言亲切，采用图片、表格、流程图等表现形式，提高报告的可读性。

多年的责任行动积淀了集团深厚的内涵，希望港中旅进一步完善企业社会责任工作体系，推进社会责任的深入管理，使每位员工理解社会责任与工作的关系。通过持续发布社会责任报告，发挥报告与利益相关方的沟通作用，提升集团社会责任影响力。

《WTO经济导刊》杂志社副社长

北京大学社会责任与可持续发展国际研究中心主任 殷格非