



# 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)》和中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR3.0)。

## 时间范围

2013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四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”、“我们”表示。如无特殊说明，报告中货币单位“元”即人民币元。

## 报告获取方式

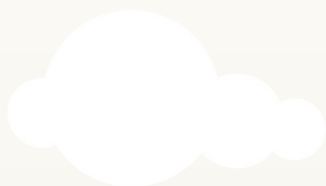
您可登陆中国港中旅集团公司网站 [www.hkcts.com](http://www.hkcts.com) 下载报告电子版。

若需获取纸版报告或对本报告有任何意见和建议，请联系港中旅集团办公厅：

电话：00852 - 2853 3888

传真：00852 - 2854 1383

E-mail: [pr@hkcts.com](mailto:pr@hkcts.com)

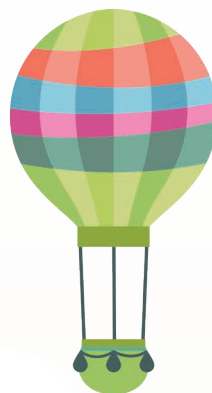


# 目录

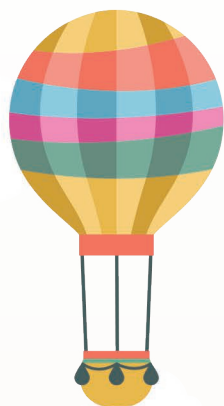
董事长答问	2
走进港中旅	4
社会责任管理	8



02
追求卓越——
快乐服务的创新之星 28



03
环保先锋——
和谐生态的守护之星 40



01
携手共赢——
激情成长的发展之星 14

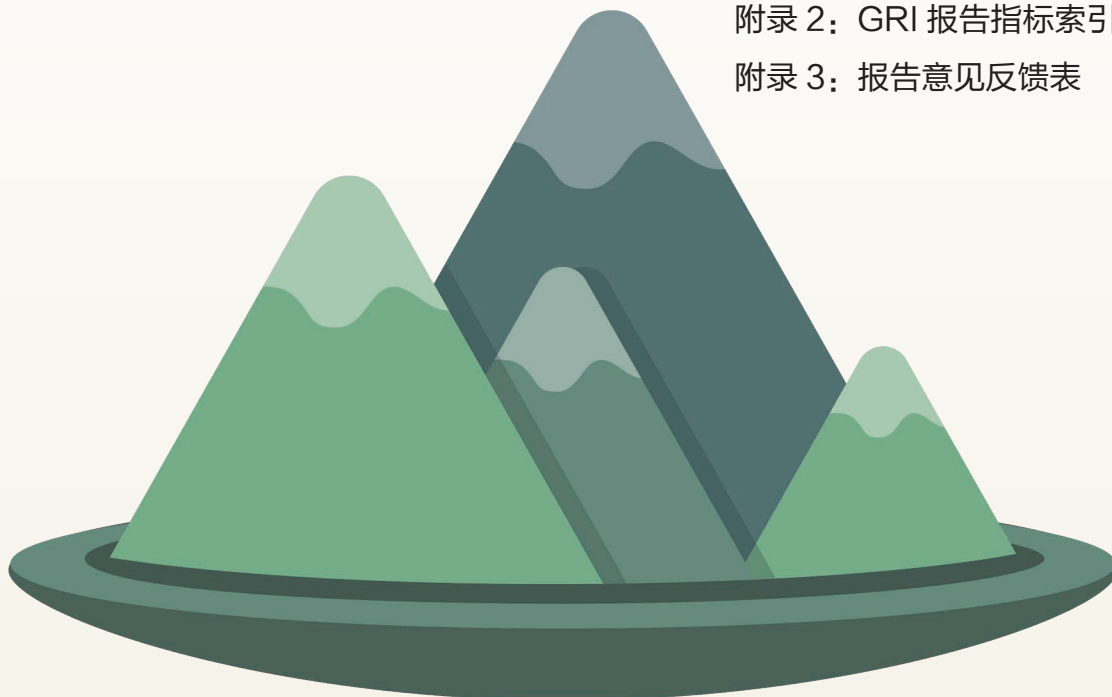


04
员工关爱——
幸福家园的建设之星 50



05
承载爱心——
58 美好希望的播种之星

2014 年展望	67
附录 1：港中旅业务介绍	68
附录 2：GRI 报告指标索引	70
附录 3：报告意见反馈表	75



## 董事长答问



中国港中旅集团公司董事长

张奕武



**2013年是港中旅走过的第85个年头。您如何评价集团在这一年的发展？为了实现“中国第一、亚洲前茅、世界一流”的战略目标，港中旅做了哪些努力？**



我们身处不断变化的时代，市场日新月异，技术推陈出新，港中旅百年基业传承到我们这一代人手中，全体港中旅人的事业及家庭幸福寄托在我们身上，港中旅如何能够经得住各种挑战、再续百年的发展使命落在我们肩头，这是我们的责任和使命。

为了实现“有质量有效益可持续增长”的中心任务，在新的环境下继续引领中国旅游行业的发展，一年来，我们深入分析复杂的经济社会环境，以管理促提升，加强顶层设计，强化战略导向；我们启动集团旅游主业的战略规划制定工作，进行旅游主业战略业务优化组合和整体管控模式设计，做优支柱产业、培育发展四大战略性增长产业，注重企业安全管理和风险管控，推动集团的可持续发展。我们积极完善集团顶层设计，以建设规范董事会为契机，规范法人治理结构，以体制机制改革激发增长，集团拥有外部董事占多数的董事会，在重大决策事项上坚持科学决策，规范程序，确保决策科学化、规范化和民主化开展。

2013年，集团资产总额增长到711亿元，全年接待游客数量达4250万人次，集团位列中国100大跨国公司第49位、服务业500强第77位，连续五年位居中国旅游集团20强第一名。





## 2013 年国家出台了《旅游法》，作为中国旅游行业的领军企业，港中旅如何理解这部法律出台的意义？



《旅游法》的推出规范了我们国家旅游行业的发展，从法律的角度调整了旅游活动领域中的各种社会关系，对于我们旅游产业经营者来说，《旅游法》的出台，核心要义在于“责任”。担负起旅游经营活动中的各种责任，这与企业在追求自身利益的同时，担负起对环境、利益相关方负责的社会责任理念和要求一脉相承。我们相信，港中旅集团一如既往地恪守合规经营与诚信经营的企业理念，大力推进我国旅游产业的发展是对《旅游法》最好的回应。

我们遵循联合国全球契约组织倡导的价值理念，宣扬廉洁、守法的商业文化，始终将诚信作为“立身之本、发展之基、信誉之源”，以诚信与遵守商业道德为企业运营出发点。

港中旅集团也一直用实际行动来倡导诚信、文明、有序的旅游开发和旅游消费方式。我们明白，如果一味追求利润而对旅游资源进行无序开发，则会形成自然生态和人文环境资源承载力下降的系统性风险；如果见小利而失诚信，则无法建立起让利益相关方信赖的企业品牌。我们一直以负责任的方式对待企业、消费者和环境资源，这是我们基业长青的源泉。责任之路，始于脚下，融于心中，贯穿绿色出行、文明出行和公益出行，这是港中旅作为企业公民的灵魂，需要我们共同的努力维护。



## 为建设和谐中国、美丽中国、实现“中华民族伟大复兴梦”，港中旅做了哪些方面的努力，未来还将在哪些方面有所作为？



“中国梦”的实现意味着国富民强、民族振兴、人民幸福，需要我们全体国人凝聚心力从政治、经济、文化、社会、生态文明五位一体进行构筑。在我的理解中，“中国梦”的实现其实是无数中国人梦想实现的汇聚，港中旅的企业宗旨正是服务大众、创造快乐，可以说，我们是从创业之初就已经开始了服务大众、筑梦中国的行动。

我们与利益相关方通力合作，建立有效的沟通机制，与国内外政府、企业签署战略合作协议，促进当地旅游业务和市场的有序开拓，推动与利益相关方的共同进步；我们支持并重视集团走绿色低碳的发展道路，并身体力行在集团经营发展过程中积极开展生物多样性、景区人文环境保护工作，并在水资源管理、能源管理和清洁生产等方面践行绿色发展之路；我们结合自身旅游主业优势，在集团定点扶贫地区贵州省黎平县合作建立“港中旅集团公司高标准茶叶（白茶）种植示范基地”，因地制宜带动当地循环经济产业发展；我们成立“港中旅慈善基金会”积极发起和参与社会公益慈善活动，传播“善行天下”价值理念，我们汇聚点滴，聚沙成塔，为国民能够共享国家经济发展、社会文明进步带来的成果不懈努力。

面对快速变化的世界，港中旅集团将继续保持包容、开放和兼容并蓄的心态，强化战略发展，聚焦旅游主业优势业务和具有发展潜力的行业领域，尊重自然，敬畏资源，做守护我们共同核心价值的责任先锋，与利益相关方携手，开启责任之旅，筑梦 2014。

# 走进港中旅



连续5年蝉联“中国旅游集团20强”  
第1名。



位列“2013中国企业500强”  
第209位。



位列“2013中国100大跨国公司”  
第49位。



位列“2013中国服务业500强”  
第77位。

## 基业长青

旅游能够深化交流、促进人类社会的相互理解。在信息时代，旅游益发重要，逐步成为一种生活方式。在中国现代旅游业发展的进程中，港中旅扮演了至关重要的角色。1927年，银行家陈光甫先生感慨于国人出行的不便，建立了国内首家中国人自办的旅行部。中国港中旅集团公司的前身即是1928年4月在香港设立的香港中国旅行社。

中国港中旅集团公司〔香港中旅（集团）有限公司〕总部设在香港，是中央直接管理的国有重要骨干企业。作为中国旅游行业的领跑者，我们以“服务大众 创造快乐”为宗旨，不断开拓创新、勇于探索，为大众提供便捷、舒适、优质、环保的旅游生活，致力于推动中国乃至世界旅游产业的可持续发展。



资产总额 **711** 亿元



利润总额 **18.5** 亿元



拥有员工 **4.2** 万人



全年接待游客数量达 **4250** 万人次



公益投入 **814.42** 万元

**企业精神：**敬业、和谐、激情、创新

**企业宗旨：**服务大众 创造快乐

**企业价值观：**诚信为本 追求卓越

**企业愿景：**中国第一 亚洲前茅 世界一流

## 主要产业

港中旅集团旅游主业已形成香港、内地和海外一体化产业布局，涵盖旅行社、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之一。集团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 00308），是专门从事旅游业及相关产业投资和管理的上市公司。在大力发展旅游主业的同时，港中旅协调发展钢铁、房地产和物流贸易三大支柱产业以及旅游金融、旅游房车、连锁可交换物业等新兴业态，形成各具特色的核心竞争力产业。



## 走进港中旅

## 机遇与挑战

港中旅时刻关注国家崛起乃至全球可持续发展趋势给公司带来的机遇和挑战，以此为基础制定长期的可持续发展战略，以责任管理、专业优势及核心产业为切入点，不断把握机遇，应对挑战。

机遇	挑战
<p>★ <b>国民经济发展：</b>国家综合国力进一步提高，经济体制改革深化、对外开放加深、经济社会的全面进步和产业结构的调整，都将推动旅游产业发展。</p>	<p>★ <b>市场开拓的压力：</b>中国旅游业在国际旅游市场地位虽高，但竞争力有待提高。良好的市场秩序和高质量服务是开拓市场的根本。</p>
<p>★ <b>政策环境利好：</b>《国民旅游休闲纲要》和《中华人民共和国旅游法》相继出台，为公司和旅游业规范、健康发展提供法律保障。</p>	<p>★ <b>入境旅游回缩：</b>受国际经济被动影响，外国人来华旅游人数微跌。</p>
<p>★ <b>市场规模扩大：</b>中国已经形成了全世界规模最大的国内旅游消费市场和发展最快的出境旅游客源市场。</p>	<p>★ <b>新经济冲击：</b>新经济导致旅游产业发展形态的快速变化，带来企业竞争加剧，经营风险加大。</p>
<p>★ <b>消费格局创新：</b>区域差距逐渐缩小，西部地区旅游增长迅速；跨区域旅游、长线旅游崛起；旅游大众化、平民化、公益化趋势明显。</p>	<p>★ <b>文化意识的突破：</b>旅游企业成为生产文化和销售文化的企业，旅游者是购买文化、享受文化、消费文化的消费者。</p>
<p>★ <b>旅游资本的进入：</b>全球化进程加快，中国旅游市场进入跨国巨头及中国本土企业的并购合资活跃期。</p>	<p>★ <b>环境的可持续性：</b>旅游业发展需要考虑自然环境、人文环境和发展环境的可持续性，要解决好旅游景区的过度开发、承载容量的超负荷运转及环境保护等问题。</p>
<p>★ <b>新型城镇化建设：</b>《国家新型城镇化规划（2014—2020年）》把坚持“生态文明”和“文化遗产”作为新型城镇化建设的重要原则，有利于新型城镇的“旅游化”发展。</p>	<p>★ <b>诚信观念的挑战：</b>散客出行方式将比团体出行更受广大消费者的青睐，散客选择旅游服务的行为更为随机，其主要考量标准为提供旅游服务企业的诚信度，故诚信观念的树立将是企业获利的关键之一。</p>
<p>★ <b>大旅游概念兴起：</b>打破产业边界，各行各业围绕旅游发展融合使得旅游业态不断演变，不仅强调对传统旅游要素的整合，更多是观念、资本、用地、要素、策划、市场、通讯服务的全面创新。</p>	

## 港中旅的可持续发展路径

面对发展机遇与挑战，港中旅积极对各业务进行调整与转型，完成了旅游主业战略的顶层设计和战略优化，明确了价值链模式和协同模式，战略重点和目标清晰。同时，重视对战略布局的进一步优化，围绕旅游主业战略，细化完善业务战略和竞争战略，聚焦优势业务和潜力行业，培育发展战略性增长产业，提升集团旅游主业的整体竞争优势，提高集团旅游产业价值链的整体盈利能力。

## 主要荣誉

- ★ 港中旅集团荣获“2013 中国信用企业”称号；
- ★ 港中旅集团获得 PATA（亚太旅游协会）评选的“中国旅游社会责任最佳实践奖”；
- ★ 港中旅集团荣获“金蜜蜂 2013 优秀企业社会责任报告社会专项奖·员工”奖项；
- ★ 港中旅集团连续五年获得由中国旅游协会、中国旅游研究院主办发布的“中国旅游集团 20 强”第一名；
- ★ 中旅总社在“2013 人民旅游盛典——新旅游法时代服务诚信双赢”颁奖仪式上获颁最佳旅游服务奖；
- ★ 深圳世界之窗在广东省旅游局联合举办的“海外华人最喜爱的华南景（区）点”评选活动中荣获“海外华人最喜爱的广东城市风貌景区”奖项；
- ★ 鸡公山景区历史建筑群入选第七批全国重点文物保护单位；
- ★ 北京密云南山房车小镇获国际旅游投资协会颁发的“第二届中国旅游投资 ITIA（艾蒂亚）奖——中国最佳户外运动旅游项目奖”。

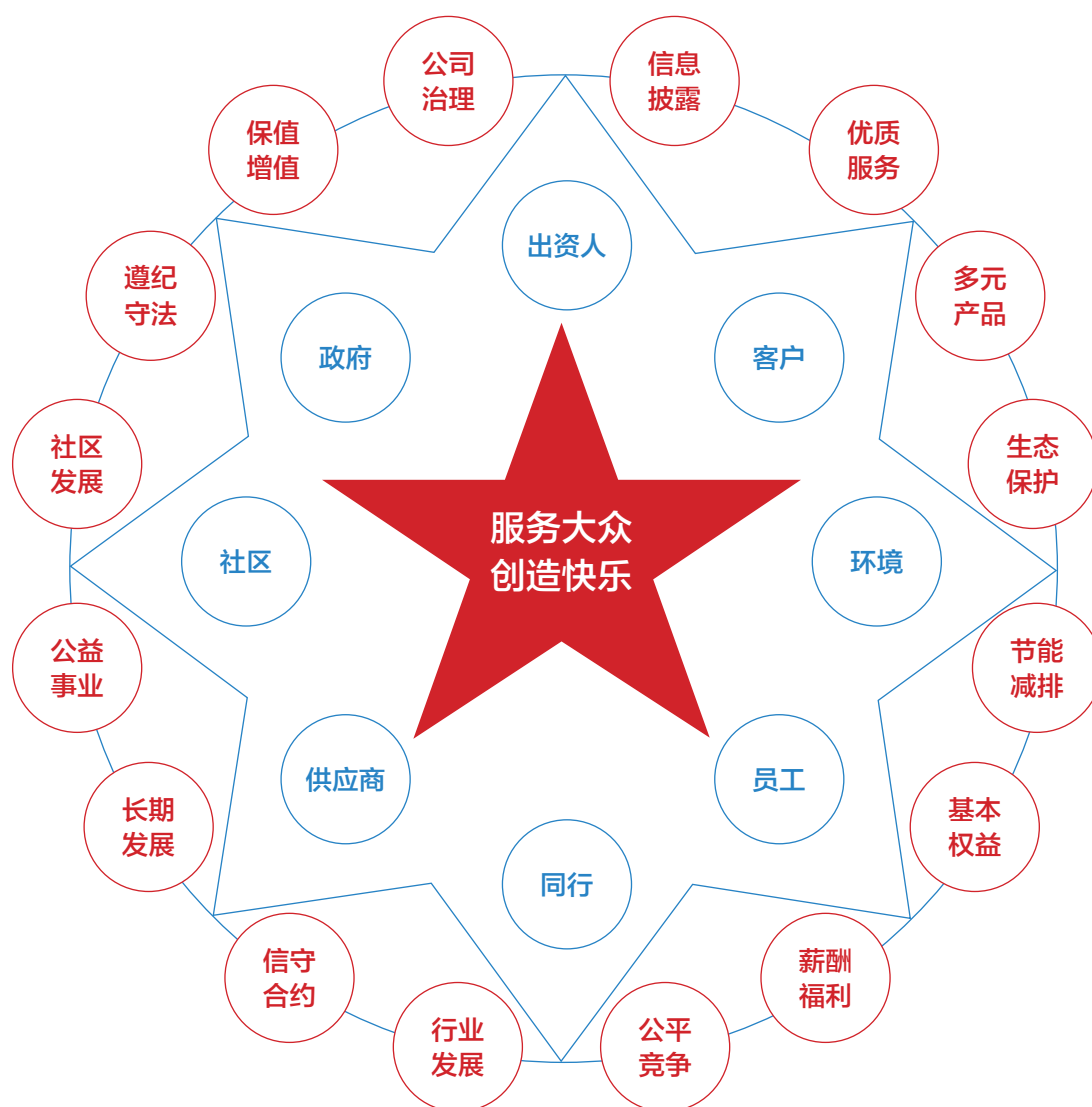




## 社会责任管理

作为中国历史最悠久的旅游集团，港中旅致力于成为可持续领域的领导者。我们将可持续发展纳入战略目标体系，并以实现“有质量持续增长”的中心任务为目标，制定发展规划，力求将可持续发展与日常运营结合起来。港中旅高度关注企业运营对利益相关方的影响，积极了解和回应利益相关方的期望和要求，以负责任的态度，严谨、合乎商业道德的方式，不断加强集团履行社会责任的能力，推动与利益相关方的共同发展与进步。

### 港中旅社会责任模型



## 社会责任管理推进

自加入联合国全球契约以来，港中旅集团以全球契约十大原则作为可持续发展的重要指导方针。针对过去，集团梳理总结工作经验，提炼固化优秀做法，提升社会责任管理水平。立足当下，集团勇于探索，以《多元文化包容 星耀责任之旅》一文获得2013年度“全球契约中国最佳实践案例”，并连任第二届全球契约中国网络主席团成员企业。展望未来，集团积极应对，制定了3年社会责任规划。

### 管理架构

我们的管理架构、流程管理均考虑可持续发展的需要，我们按照中国港中旅集团公司《2011-2020 十年发展战略》中的相关部署要求，积极构建社会责任管理三级组织架构，稳步推进社会责任工作履行。

集团成立社会责任工作领导小组，负责对集团社会责任工作的发展方向进行决策，发布社会责任专项规划。集团社会责任工作领导小组下设集团社会责任工作小组，由办公厅牵头、各职能部门配合，推进社会责任工作在集团的开展。集团社会责任工作小组主要负责以下工作：

- ★ 牵头编制与发布集团年度社会责任报告；
- ★ 搜集社会责任信息，开展社会责任研究、培训、交流和传播工作；
- ★ 做好制度建设、社会责任规划的研究和制定。



## 社会责任管理

### 管理规划

2013 年，集团社会责任工作领导小组从社会责任管理、社会责任实践及社会责任传播三个维度有针对性地进行社会责任工作规划，明晰工作重点，努力使港中旅形成拥有全面社会责任管理工作体系的优秀企业公民和卓越企业组织。

维度 阶段	目标	任务	成果
起步阶段 (2014 年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 提升港中旅社会责任工作的规划性和整体性，为全面深化社会责任工作打下制度、组织体系、员工意识和能力等方面的基础</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 编制员工社会责任培训计划，开展社会责任员工培训</li> <li>★ 梳理公司主营业务所对应的利益相关方及其一般诉求，改进工作流程</li> <li>★ 建立公司社会责任沟通机制</li> <li>★ 建立覆盖公司总部、各部门、子公司或下属板块和专业公司的社会责任组织体系</li> <li>★ 选择央企、国外同行、驻港企业等开展社会责任对标工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 《港中旅集团员工社会责任读本》</li> <li>★ 《港中旅员工社会责任培训计划》</li> <li>★ 《港中旅主要利益相关方及其诉求分析》</li> <li>★ 《港中旅企业社会责任对标分析》</li> </ul>
完善阶段 (2015 年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 全面铺开港中旅社会责任管理提升工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 建立港中旅社会责任指标体系</li> <li>★ 开展利益相关方诉求融入公司运营和决策等工作，基于利益相关方诉求优化工作流程</li> <li>★ 继续开展员工社会责任培训工作</li> <li>★ 规范化管理港中旅慈善基金会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 《港中旅社会责任指标体系》</li> <li>★ 《港中旅基于利益相关方诉求工作流程优化指导》</li> <li>★ 《港中旅利益相关方沟通试行机制》</li> <li>★ 一至两个有社会影响力的员工志愿者行动计划</li> </ul>
提升阶段 (2016 年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 形成港中旅集团社会责任品牌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 设计集团社会责任标识与口号</li> <li>★ 参与主流的社会责任榜单评选工作</li> <li>★ 港中旅企业社会责任案例写作和发布</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 集团社会责任标识与口号</li> <li>★ 入选主流社会责任榜单</li> <li>★ 《港中旅企业社会责任优秀案例集》、优秀案例评选发布会</li> </ul>

## 社会责任信息披露

集团通过多种出版物及媒体平台，结合集团新闻发言人接受采访、主动披露公司履责信息，积极参与外部机构举办的社会责任活动，与外界沟通港中旅的履责理念与实践，持续提升集团在社会 responsibility 方面行动的深度和广度。

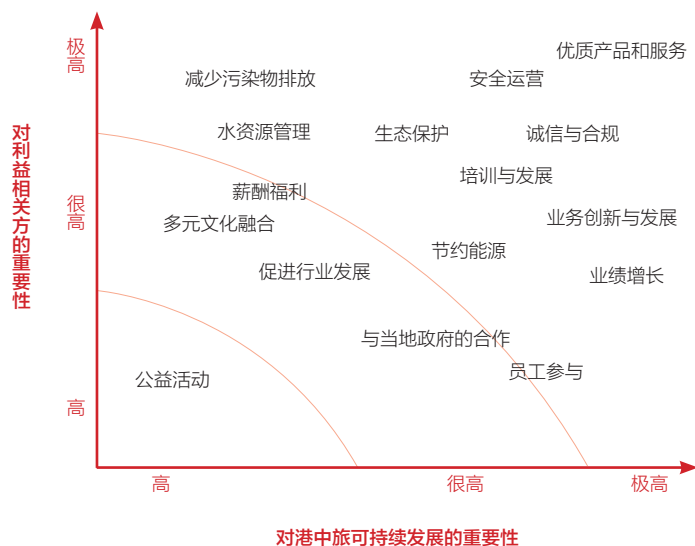
出版物	专题信息	媒体平台
★ 《中旅月刊》	★ 中旅快讯	★ 集团网站企业社会责任专栏
★ 《旅行家》	★ 社会责任简报	★ 集团新闻与各部门动态
★ 《中国港中旅集团公司 2012 企业社会责任报告》		★ 旅行家网站
		★ 《今日媒体信息》

## 实质性议题分析

根据与利益相关方沟通与反馈，我们从“对利益相关方的影响”和集团自身发展的重要程度两个维度，甄选和确定社会责任议题，对其重要性进行排序，并最终由集团内部各部门及集团高层、外部 CSR 专业机构共同审核，确保社会责任工作的针对性和有效性。

我们还期待在今后设立新的绩效目标、并与利益相关方有针对性的进行沟通，以保持我们在可持续发展方面的领先性。

### 港中旅实质性议题分析矩阵



## 社会责任管理

### 利益相关方沟通与参与

我们深知，影响有多大，责任就有多重；我们深信，各界的监督会推动我们发展。因而我们注重与利益相关方建立常态化的沟通机制，形成紧密的合作伙伴关系，认真倾听每一个诉求，负责对待每一次反馈，并以此作为制定企业责任战略和对外信息披露的重要参考，追求经济、社会和环境综合价值的最大化。

利益相关方	核心关注	沟通与回应
<b>政府</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 遵守法律法规</li> <li>★ 国有资产保值增值</li> <li>★ 服务国计民生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 严格依法经营</li> <li>★ 加快转变经济发展方式</li> <li>★ 持续创造就业机会</li> <li>★ 促进区域经济发展</li> </ul>
<b>出资人</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 业绩持续增长</li> <li>★ 公司治理</li> <li>★ 信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 强化风险管理</li> <li>★ 增强核心竞争力</li> <li>★ 提升信息透明度</li> </ul>
<b>客户</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 优质产品和服务</li> <li>★ 满足客户多元需求</li> <li>★ 为客户创造价值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 提供多样化、个性化的产品和服务</li> <li>★ 开展优质服务活动</li> <li>★ 倡导诚信游</li> <li>★ 收集客户意见并积极回应</li> </ul>
<b>环境</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 节约资源能源</li> <li>★ 减少污染物排放</li> <li>★ 生态保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 节能减排</li> <li>★ 倡导“低碳旅游”、打造“绿色酒店”、开发“绿色地产”</li> <li>★ 保护景区自然、人文景观</li> <li>★ 发展循环经济</li> </ul>
<b>员工</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 基本权益</li> <li>★ 薪酬福利</li> <li>★ 职业发展空间</li> <li>★ 工作生活环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 依法签订劳动合同</li> <li>★ 建立完善的薪酬体系</li> <li>★ 制定全面的培训方案和发展计划</li> <li>★ 加强内部沟通和文化融合</li> </ul>
<b>同行</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 公平竞争</li> <li>★ 行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 坚守行业准则</li> <li>★ 维护健康、有序的市场环境</li> <li>★ 经验分享、管理输出</li> </ul>
<b>供应商</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 公开、公平、公正采购</li> <li>★ 信守合约</li> <li>★ 互利共赢、长期发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 严格执行“三公”商业准则</li> <li>★ 恪守商业道德、按合同规定履约</li> <li>★ 发展长期战略合作</li> </ul>
<b>社区</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 参与社区发展</li> <li>★ 支持公益事业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 扶贫帮困、关爱儿童</li> <li>★ 支持教育事业</li> <li>★ 鼓励员工志愿者活动</li> </ul>





### 案例：高层活动——张学武董事长参加联合国全球契约中国成员企业座谈会

2013年6月18日，张学武董事长应邀出席由中国企业联合会（中企联）全球契约推进办公室、全球契约中国网络和联合国全球契约组织共同举办的应对气候变化企业行动问题座谈会。张学武董事长在座谈时表示，港中旅在成立之初即饱含对社会责任的担当热情，八十多年来，在创造社会财富的同时，切实履行企业公民的社会责任，港中旅愿意支持联合国全球契约关于劳工和环境等四大领域的10项原则；愿意致力于在协会影响范围内推进会员企业关注气候变化，应对环境挑战，注重绿色发展。



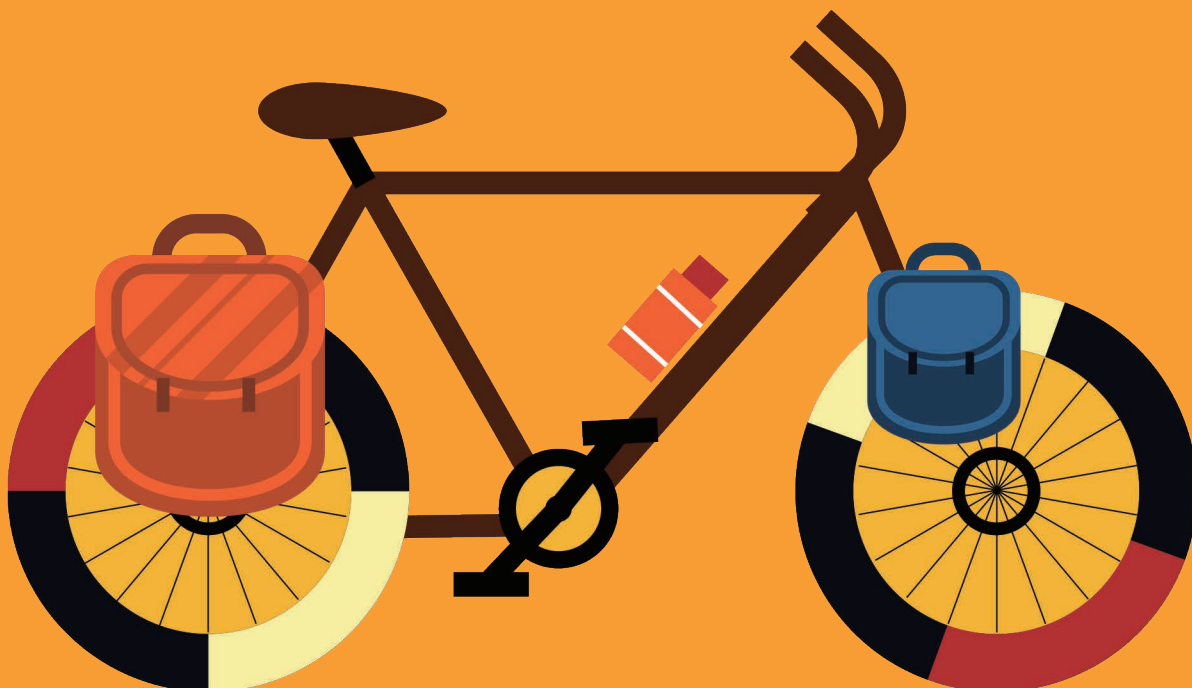
前排右三为港中旅集团董事长张学武先生

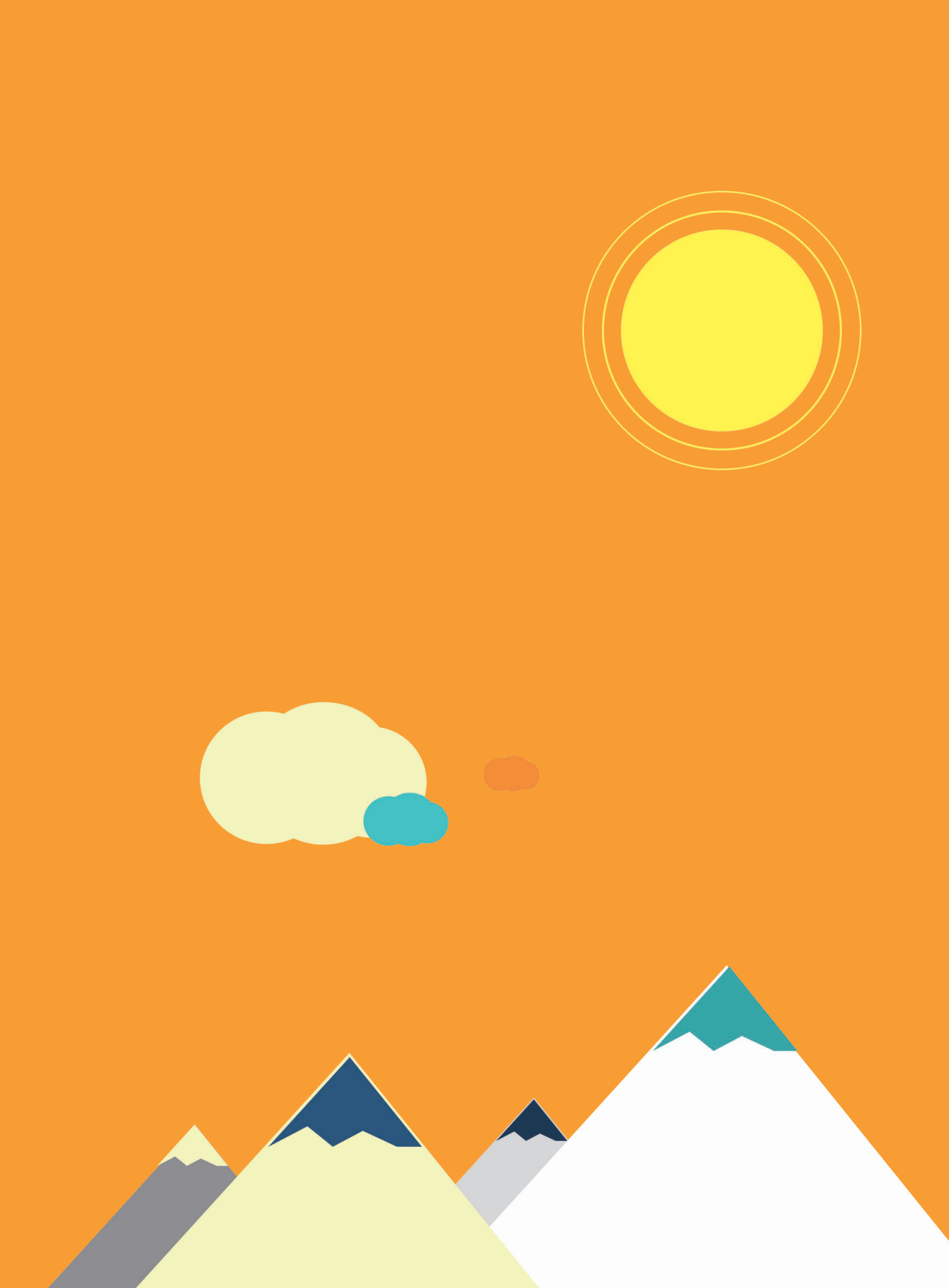




## 携手共赢 激情成长的发展之星

企业基业长青的根源在于满足社会发展需求，这是企业社会责任的要义。我们洞察并挖掘社会发展需求，不断将满足社会期望和需求融入到企业发展战略中来，在运营过程中形成兼顾企业效益和社会价值的整体性解决方案，推动企业的可持续发展。

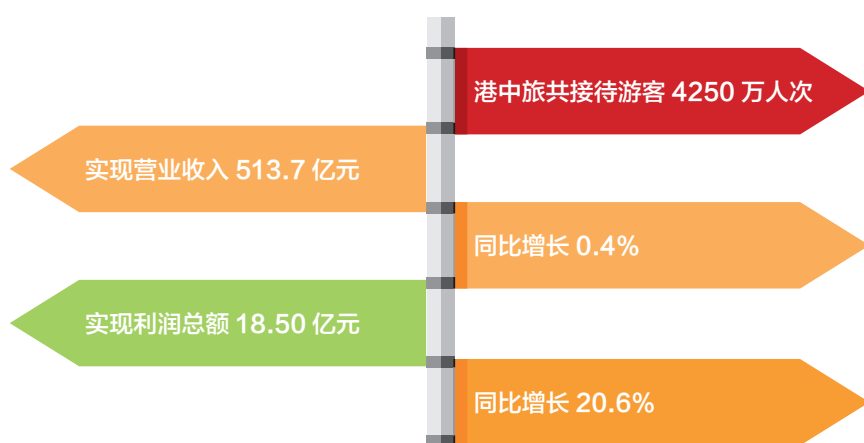




## 携手共赢——激情成长的发展之星



2013 年，我们按照“稳增长，调结构，转机制，抓管理，促创新，走质量、效益和可持续发展之路”的指导方针，在注重自身发展的同时，主动响应国家发展战略，服务地区经济融合，积极与伙伴建立良好的合作关系，推动行业进步，为经济社会发展创造价值。



据世界旅游组织统计，旅游产业能够影响、带动和促进的行业多达 110 个，旅游消费对住宿业的贡献率超过 90%，对民航铁路的贡献率超过 80%，对餐饮零售业的贡献率超过 40%。旅游业每收入 1 元，可带动相关产业增加收入 4.3 元。旅游从业者每增加 1 人，可提供相关行业就业机会 4.2 个。



## 探索新路径

保持自身的健康、稳步发展是港中旅履行社会责任的基础和保障。2013 年，我们沿着第二个十年发展战略规划描绘的宏伟蓝图，以实现有质量的持续增长为目标，奋发拼搏。通过苦练内功、转变发展方式、突破发展瓶颈，集团经营取得新增长，连续五年位列中国旅游协会和中国旅游研究院联合发布的“中国旅游集团 20 强”榜单第一名。

### 管控优化，强化执行

2013 年，港中旅加快推进管理体系和管控模式的变革，按照“强总部管控下专业化经营”理念，优化集团、板块公司和专业公司“三级架构、层级管理”的管控架构。集团突出“强决策、强执行、强保障监督”的系统定位，完善集团管控体系方案和相关规章管理制度，打造持续澎湃的内生动力。

#### 集团总部——战略管控主体

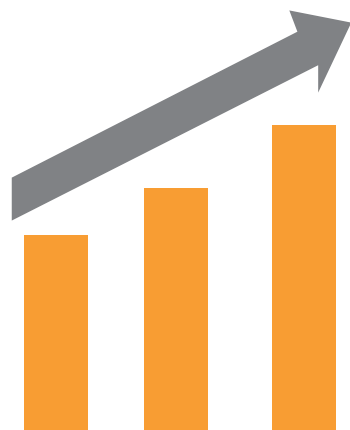
- 制定总体战略和组合战略
- 管战略、配资源、建机制、抓队伍、促共享、控风险、立文化

#### 板块公司——运营管控主体

- 是集团产业发展战略的竞争主体、业务主体和经营主体，独立核算、自负盈亏，承担经营责任和投资主体责任
- 打造与产业发展战略执行相匹配的经营管理能力、投资发展能力和业务管控能力，通过培育竞争优势，成为行业领先者

#### 专业公司——经营单元和业务单元

- 在板块公司业务战略指导下做出计划和行动，找准市场定位，通过完善产品和服务，提高竞争能力和盈利能力，完成板块公司确定的经营目标任务
- 追求产品优良、服务优质，实现利润最大化





携手共赢——激情成长的发展之星



战略驱动，转型升级

我们以发展战略驱动增长，聚焦旅游主业，持续优化旅游主业发展战略和顶层设计，积极培育战略性增长业务和重点项目，集中力量做强中高端市场，逐步减少不具备优势的中低端业务。我们倡导商业模式变革，孵化培育新业务和新业态，拓展旅游地产、旅游金融、旅游房车等新业务领域，推动集团旅游主业持续增长与健康发展。

我们做优支柱产业，培育发展四大战略性增长产业，重点推进十大战略型新项目，为实现集团经营发展新突破打下坚实基础。

整合资源，协同发展

集团从战略上合理集聚资源要素，将业务网点连接成为系统平台，将产业环节打造为价值链条，推动旅游资源共享、互动协同工作，提高业务互动程度和内、外部资源共享率。我们研究建立了考核评价机制和利益纽带，通过制定出有针对性的内部规则和激励措施，以信息化手段有效联接客户资源、业务资源和信息资源，切实提高旅游产业链的价值创造和共享能力。在大力推动业务协同、资金协同、资源协同之外，致力于促进产业与金融结合、金融与金融协同，实现集团各板块互利多赢、集团利益最大化。

旅行社板块实现内部资源共享

2013 年向集团各板块输送客源量

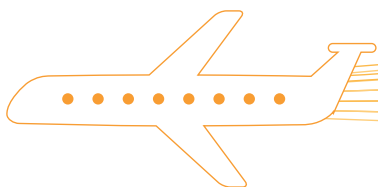
旅行社板块		酒店板块	41918 间夜
		珠海海泉湾	60118 人次
		青岛海泉湾	14657 人次
		嵩山、鸡公山景区	19165 人次
		锦绣中华、世界之窗	114397 人次

## 管理促提升

结合形势变化和企业实际，港中旅不断探索适应企业发展的管理机制。通过总结评价、成果提炼、固化工作，优化管理制度，改善管理流程，提升管理标准，推动企业可持续的增长。2013年，我们切实强化了公司运营管理的基础和关键环节，改善了现有业务的发展质量和效益。

### 风险管理

旅游业集“食、住、行、游、购、娱”于一体，涉及面广，关联性强，造成其易受内、外部因素影响。我们以审慎的态度防范风险，建立全面风险管理体系的督导和控制系统。2013年，我们发布了《集团总部内部控制与风险管理手册》，并完善了风险管理的相关内容。此外针对游客交通事故的法律应对和风险防范做专题调研，我们完成了《旅行社游客事故法律风险防范和应对》报告，在应对处理游客交通事故起到重要指导作用。通过对内外部风险的全面识别和分析，集团有效规避了潜在损失。



#### 案例：全面风险防范

焦作商业银行由风险管理部牵头搭建大风险管理体系，对八大类风险等方面进行定期监测、管控，并形成专题报告上报董事会风险管理委员会。在日常业务工作中，焦作商行从各环节着手，重建信贷风险制度流程，建立统一授信审批模式，遏制存量信贷资产质量大比例向下迁徙的趋势，引导支行新增授信严格按照授信业务准入标准执行，防范全面风险。

## 携手共赢——激情成长的发展之星



达 **898** 架次  
**5.8** 万人次  
包机切位



达 **3.88** 万人次  
邮轮包船包位



达 **1.2** 万人次  
安利赴台团

### 采购管理

以“完善标准、保障品质、降本增效、公平公正、循序渐进”为准则，以“采购模式多样化、采购品种丰富化、采购管理制度化、采购流程信息化”为目标，我们持续完善集中采购体系建设，将社会责任理念融入供应商管理之中，实现卓越运营。2013 年，我们明确了将集团业务板块（二级企业）作为集中采购的主体和责任单位，建立了全方位覆盖的信息反馈及价格监督机制和供应商评估机制，优化了区域采购工作机制，完善了集中采购监督和风控机制，加快了集中采购信息化建设步伐。

2013 年，旅行社板块以大产品、大项目运作推动资源集中采购。旅行社板块企业包机切位达 898 架次 5.8 万人次，邮轮包船包位达 3.88 万人次，承接安利赴台湾旅游团达 1.2 万人次，使得公司、客户、航空公司及邮轮公司多方获得利益。

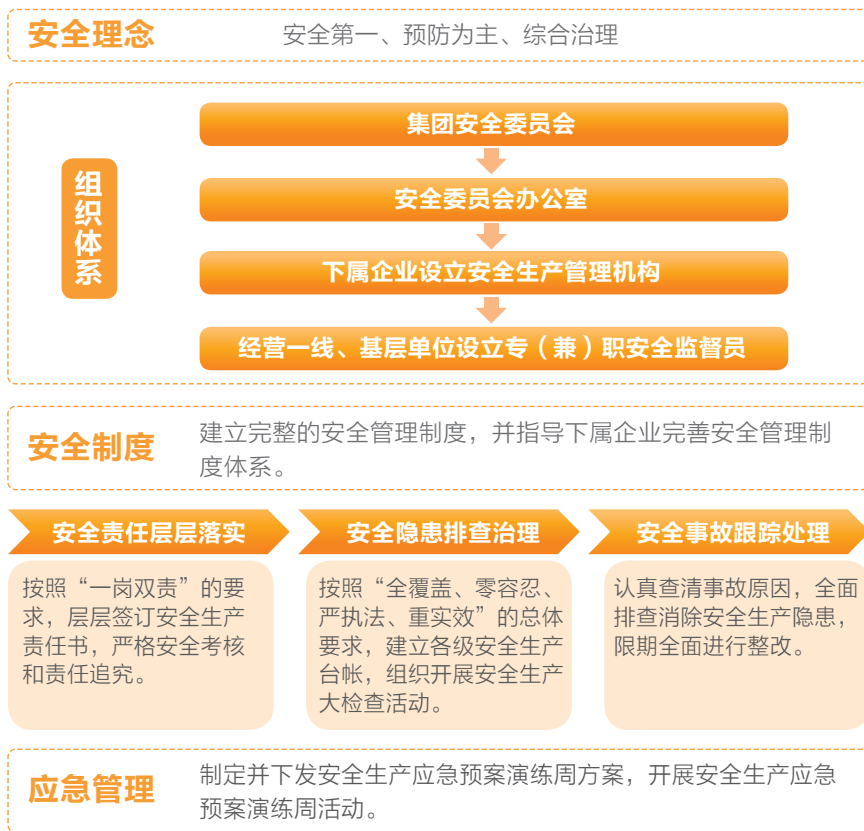


## 安全管理

我们从强化安全理念入手，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，着眼于建立本质性安全企业的目标，努力探索和构建长效风险防范管控机制，确保了全年无较大及以上设备和人身事故。



### 港中旅安全管理机制



按照“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的总体要求，集团开展为期三个月、共四个阶段的安全生产大检查活动，涉及 6 个业务板块 17 家企业，共查出安全隐患 110 处，提出工作建议 49 条。集团安委办牵头联合各板块（专业）公司，专门从内部抽调专家，并从外部邀请钢铁、电力行业专家，组织 3 个检查组对部分重点企业的大检查工作进行了抽查。

## 携手共赢——激情成长的发展之星

集团部署开展安全生产应急预案演练周活动，各单位围绕重点危险源、汛期安全、应急疏散等内容开展应急预案演练活动，并做出及时总结。



### 案例：积极做好“H7N9 禽流感”防疫安全工作

针对华东等地区相继发现“H7N9 禽流感”病例事件，我们强化酒店、旅行社及景区的防疫工作，采取积极应对措施。酒店板块公司加强卫生防疫，增加公共区域消毒次数，在客房内摆放通告，并启动相应级别的应急预案；中旅总社北京公司加强防疫沟通机制，做好团队接待卫生保障工作；深圳锦绣中华及深圳世界之窗等景区也纷纷加强卫生防疫工作。通过采取积极应对措施，有效保障了旅游相关板块的安全生产运营。

## 携手同进步

旅游业作为战略性支柱产业，不仅资源消耗低，而且对地区经济社会发展的带动效应明显。协作共赢是时代的主题，作为负责任的企业，我们尊重利益相关方和社会整体利益，致力于将旅游主业打造为国民经济的战略性支柱产业，以诚信、专业和负责任的态度，努力与合作伙伴达成共识，形成共建，更好地服务国家和社会的经济社会发展。

### 服务区域发展

我们发挥集团资源优势，与海内外多方推进重大战略合作。2013 年，在国内我们与安徽省、四川省以及福州市、清远市、深圳市等地方政府签署战略合作协议或战略意向；在国外，我们与坦桑尼亚、澳大利亚等国旅游部门在旅游教育和培



集团张学武董事长会见坦桑尼亚总理

训、业界合作、市场促销、鼓励开通直航等方面合作达成一系列协议，促进旅游业务和市场的开拓，为国内、国际旅游产业发展创造更多机会。





### 案例：与澳大利亚旅游局签署合作谅解备忘录

2013年7月，港中旅集团与澳大利亚旅游局进行友好会谈，就进一步加强合作进行深度交流，并签署合作谅解备忘录。作为澳大利亚旅游局与中国旅游企业集团达成的首次战略合作，我们将通过市场营销活动、业务发展项目以及目的地旅游资源投资，优化中国游客赴澳旅游产业链，为中国游客提供更高品质的旅游服务。

“感谢港中旅对青岛市的大力支持，海泉湾项目对青岛的旅游、商务业发展具有重大意义，对提升城市整体形象和品牌也具有重要意义，希望港中旅进一步加强与青岛的合作，青岛市委、市政府将为港中旅在青岛的投资发展做好各种服务。”

——山东省常委、青岛市委书记 李群



## 战略合作共赢

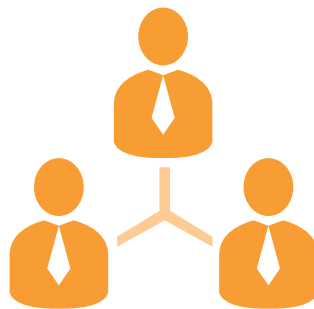
可信赖的合作伙伴为企业发展带来更多选择，追求合作共赢引领企业走向发展之路。港中旅在合作中对伙伴做到坦诚相待，通过优势互补、资源共享，深化同行合作，加强异业合作，促进合作双方和谐共生。

我们推进与银联、中粮、平安等企业集团的合作项目，以主题活动形式提高旅行社、酒店、景区板块产品的附加值和客户的依赖度，强化品牌，塑造价值。



### 案例：异业合作取得成效

港中旅不断加强异业合作，旅行社板块与银联国际在旅游与金融方面的合作取得了成效。2013年合作规模达到915.6万，同比增长170%。双方合作从出境国内业务向入境业务拓展，香港中旅社已启动针对香港持卡人赴内地刷卡的奖励活动，银联提供260万奖励基金，该合作大大促进了香港中旅的组团业务。



## 携手共赢——激情成长的发展之星



### 提升参与价值

作为行业的领军企业，港中旅始终关注行业的健康、可持续发展。港中旅以进步、发展为导向，积极参与行业交流与合作，以共赢的视角分享经验、交流意见，主动担当、有所作为，带动行业进步。文化是推动社会全面进步的强大动力，我们积极传播中华优秀传统文化与文明，在社会文明与进步中发挥重要参与价值。

### 助力行业发展

我们积极参加行业论坛与研讨会，审时度势，以负责任的态度、坚定的信念面对问题，为行业发展贡献才智与力量。作为驻港央企，港中旅积极推动香港旅游行业发展，2013 年主导和参与多项责任课题研究，取得丰硕成果。

★《2012 年香港旅游业回顾和 2013 年展望》

★《香港旅游业 2013 年情况分析》

★《对当前香港经济形势的若干看法》

★《香港城市建设与社会管理全透视》





### 案例：香港立法会通过姚思荣旅游规划议案

针对来港游客持续上升、旅游配套设施不足，阻碍经济和旅游业发展的现状，香港中旅社副董事长、香港立法会旅游界议员姚思荣提出“尽快为旅游业制订长远规划”议案，得到议员一致支持，议案获得通过。这对于引发香港公众重新认识旅游业的重要性，提高政府对旅游业的投入和政策支持，产生了积极影响。



香港中国旅行社副董事长 姚思荣

旅游业为香港的4大支柱产业之一，重申政府高度重视旅游业发展，各大基建也陆续上马；当局会做好绿色及文化旅游，推广各区文化；另外会增加旅游配套，如多管齐下增加酒店房间供应。政府正为整体承受力作评估，包括口岸处理、交通、经济效益等方面，并积极重建旅游业的新监管架构。

——香港特别行政区商务及经济发展局局长 苏锦梁



## 携手共赢——激情成长的发展之星



我们围绕行业发展和行业政策展开工作，不断进取、探索、创新，加强行业交流，发挥行业带动作用，提升行业影响力。



### 案例：加强行业交流 推动行业提升

资产经营公司加强行业交流，与杜塞尔多夫展览集团合作，2013年6月在北京国家会议中心联合主办“首届中国国际房车展览会”。这是迄今为止国内规模最大、规格最高、最权威的房车展会，国际知名房车企业及国家旅游局、汽车工业协会和国内外相关协会组织负责人悉数参加展会论坛。此外，公司作为中国旅游车船协会自驾车与露营房车分会及北京市汽车露营地协会的副会长单位，参与了房车露营标准的起草工作。



### 传承优秀文化

中华文化源远流长、博大精深，我们搭建文化交流与传播的平台，致力于推动中华文化与文明在世界范围内的传播。我们尊重文化、不断创新，将中华文化元素融入旅游产品，以中华文化精华滋养灵魂，用中华文化精髓重塑价值，增强海内外同胞对中华文化的认同感，提升中华文化在海内外的影响力。



作为活动的承办单位，港中旅国际山东公司出色接待来自58个国家的第七届世界华文传媒论坛的华文媒体代表逾千人

《国务院服务业发展“十二五”规划》提出，将推进旅游精品建设作为旅游发展重点内容。受国家文化部选派，由深圳世界之窗五洲艺术团组成的深圳歌舞团赴澳大利亚、新西兰开展巡演，为澳大利亚和新西兰人民完美诠释中国传统文化精髓。



### 案例：中国文化“走出去”的大胆实践

天创公司策划创作《马可·波罗传奇》剧本，作为第三届中国少数民族戏剧会演的参赛剧目，获得金奖第一名等六项大奖。公司将该剧带到美国白宫剧院进行了 102 场驻演，荣获布兰森政府颁发的“文化参与贡献奖”和当地民众评选的“2013 年度最佳新剧目奖”。此后，《马可·波罗传奇》剧目回到北京国家大剧院，为纪念北京建都 860 周年举行两场商业演出，获得现场观众和专家学者的高度评价。





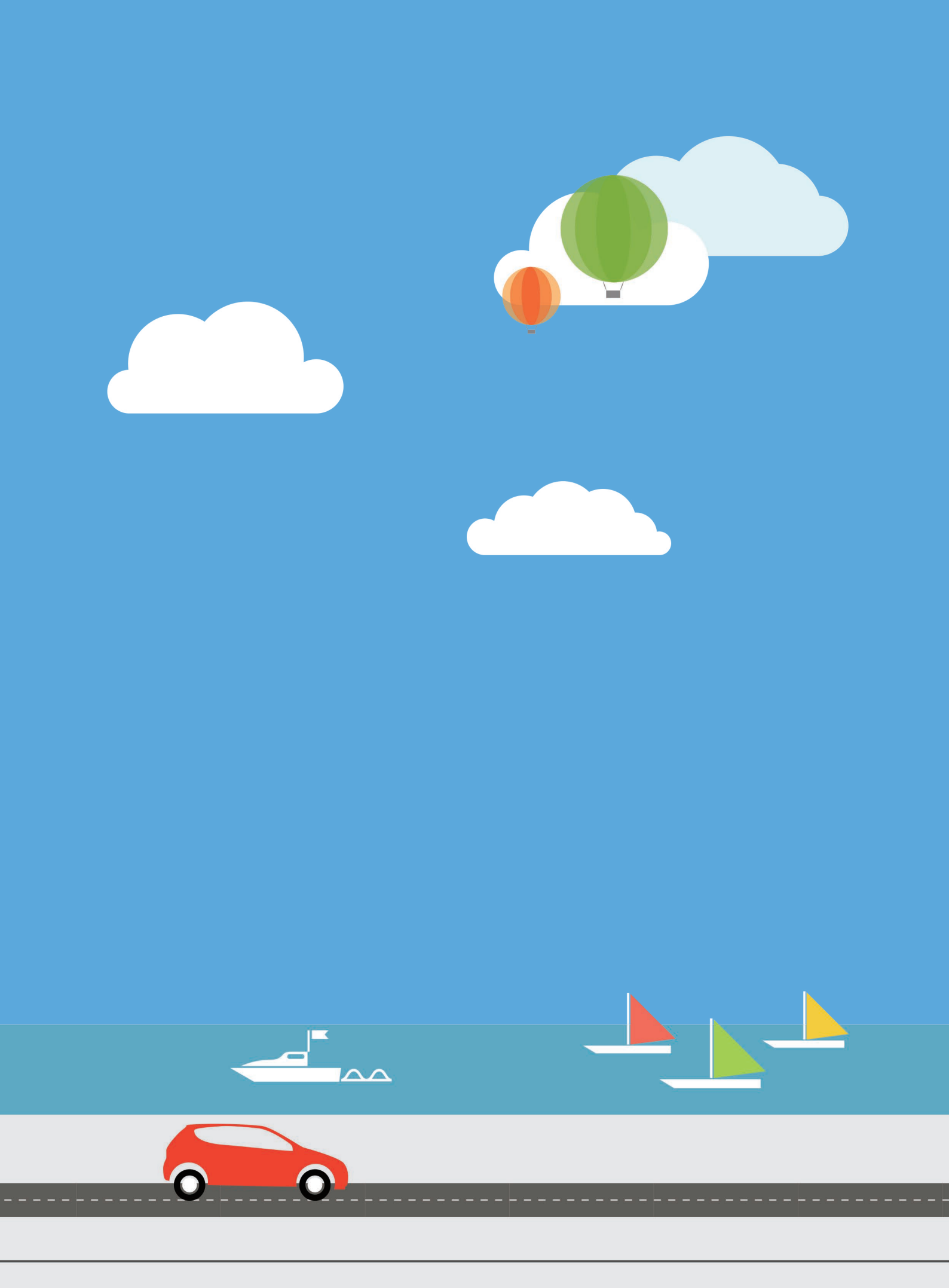
## 追求卓越 快乐服务的创新之星

港中旅业务范围广泛，客户对我们的期望和要求也多种多样。但我们深知，不论客户对我们的要求有多么不同，以有效的管理和最好的产品与服务满足每一位客户的需求——这才是我们最重要的责任。

“信用之立，在于服务”，这是港中旅的追求，更是港中旅的 responsibility 实践。









# 追求卓越——快乐服务的创新之星



以关爱社会、保护环境为前提，港中旅为客户提供环保、舒适、高品质的产品与服务。我们力求通过自身的专业优势和有利条件，在为客户服务的过程中，解决行业和社会存在的问题，这是我们的努力方向，也成为我们与客户达成的共识。

## 完善服务管理体系

2013年，我们全年接待游客数量达4250万人次。如何能够满足客户复杂的需求，明确而精准回应客户的期望，需要我们有敏锐的洞察力和完善的服务管理体系，因此我们重视管理体系的建设，用一流的管理体系打造一流的服务水平。

### 客户关系管理

我们响应国家智慧旅游战略，根据顾客需求整合利用各类资源，依托信息技术、移动终端和云计算等促进信息共享与交流，提升旅游企业预订和运营效率。

港中旅集团CRM(客户关系管理)系统已覆盖客户数量突破1000万、会员778万。我们不断优化CRM系统，2013年实现电子商务平台与中旅总社CRM系统全面对接，使电商成为发展和服务会员的重要手段。通过开通向集团所有会员发送相关邮件等重要功能，有效保障了服务质量的提升，增加了客户的忠诚度。

### 客户满意度管理

客户的意见和反馈对我们提升服务质量意义重大。因此我们利用各类网站媒体、线上互动平台等载体，为客户提供更为快捷和多样化的沟通渠道，充分保障客户获取信息的便捷性和反馈意见的及时性。



- ★ 世界之窗游客满意度达95.5%，游客有效投诉率仅为百万分之八；
- ★ 嵩山景区投诉率同比下降29%，处理及时率100%，月均游客满意度为99%；
- ★ 咸阳海泉湾游客整体满意度从80%提高至95%，赢得了良好的市场口碑；
- ★ 芒果网整体IVR(交互式语音应答)满意度为97.14%，同比增长0.47个百分点。

2013年10月，港中旅聘请第三方专业机构启动了第二次年度客户满意度调查，将调查范围扩大至集团下属9家旅游企业，丰富完善了调查方式和调查内容，调查结果将导入相关公司年度业绩考核评价。

### 芒果网为提升客服能力制定的相关文件



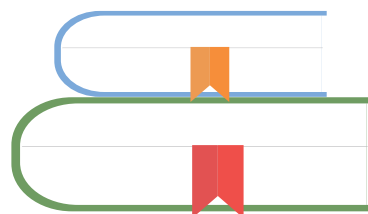
### 诚信出行管理

在利益驱动下，国内出现“零团费”、“低价游”等恶性竞争现象，此类产品多以降低餐饮住宿标准、强制消费或隐形消费来收回成本。港中旅一直注重诚信经营，不以虚假广告欺骗消费者。我们在客户签约前都会将出行过程中各项费用以合同形式加以告知和约束，过程中不更改合同或服务内容。自2010年“诚信基金”设立以来，港中旅旗下所属旅行社均未发生“零团费”和“负团费”产品的情况。2013年9月，港中旅荣获2013中国信用企业称号。

中国港中旅集团、中国旅行社总社将坚持“诚信为本、追求卓越”的服务理念，一如既往地为人提供优质诚信的旅游产品，用我们的诚信经营树立旅游行业的诚信之风！

——中国旅行社总社有限公司

《中华人民共和国旅游法》的实施将改善旅游行业秩序，保护消费者的合法权益，促使旅游业步入健康发展的快车道。港中旅积极组织专题培训，开展系列研讨，引导下属企业调整产品结构，加强品牌宣传，提升服务内涵，实施转型以适应全新的经营环境。



追求卓越——快乐服务的创新之星



服务标准化管理

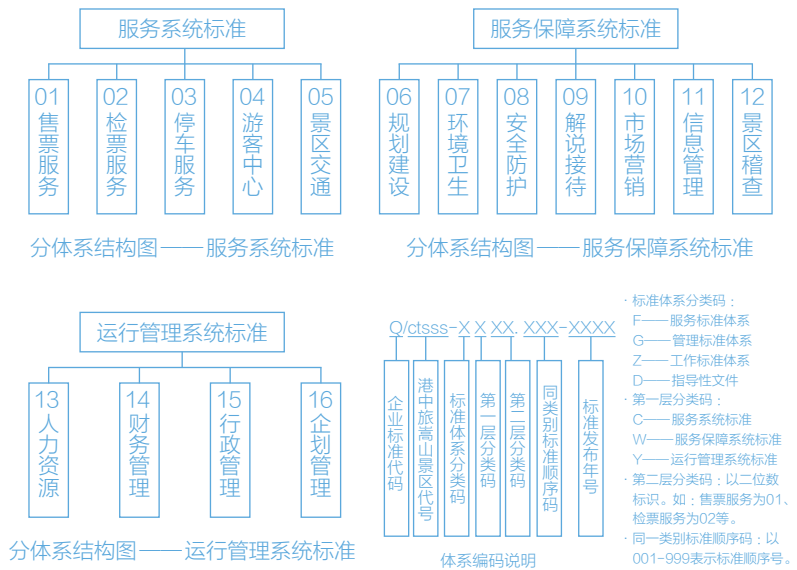
继2012年7月成为北京首批“旅游标准化示范单位后”后，中旅总社2013年11月顺利通过全国旅游标准化试点终审评估，建立起旅游企业的服务规范和标准。在建设标准化服务平台，完善标准化服务流程的过程中，港中旅各公司积极探索符合自身特色和发展需要的标准化管理模式，让标准化建设成为企业提升与发展的有力杠杆。

案例：标准化落实在管理体系中

嵩山景区结合景区质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系的标准和要求，梳理制定《嵩山景区旅游标准化管理体系》，形成符合公司和景区实际的旅游标准化体系，使其成为管理人员的“管理手册”、员工服务的“作业指导书”、公司培训员工的“教科书”、游客接受服务的“说明书”。

嵩山景区的旅游标准化工作实现全员参与标准制定、全员执行标准。2013年11月景区实现零投诉，12月景区顺利通过了质量管理、环境管理和职业健康安全管理体系三大体系的外部监督审核。

港中旅嵩山景区旅游标准化体系结构图



## 提供品质服务

“以客为先”是我们的服务理念。港中旅先客户之忧而忧，后客户之乐而乐。我们思客户所想，做客户所需，致力于提供贯穿消费全过程的贴心、细致服务，最大限度提升客户的体验和享受。

### 心手便捷相连

未来是指尖互联的世界，云技术、互联网、人工智能、移动互联网等技术促成了“鼠标、食指、拇指三足鼎立”的在线旅游新态势。2013年，中国线上旅游市场交易规模已达2204.6亿元，巨大的市场空间和增长潜力正在显现。随着网络预订、网上支付等消费模式的兴起和成熟，在线旅游将成为港中旅新的业务增长点。

港中旅顺应发展潮流，融合线上线下资源，以资讯化技术带动旅游业发展，向依靠互联网和移动互联网的智慧旅游转型。2013年，旅行社板块下属23家主要公司产品上线，2万多条旅游线路实现网上销售，为客户提供便捷的服务。



芒果网手机 APP（网络客户端）



## 追求卓越——快乐服务的创新之星



### 关爱相伴一生

以人为本、满足社会需求企业履行社会责任的路径。2013年，港中旅综合考虑自身业务，结合我国老龄化问题和老年服务需求特点，选择生活照料、日常休闲作为切入点，开发具有港中旅特色的养老服务项目。

- ★ 资产板块确定了“优先介入高端养老地产（含公寓），辅以优质基本照料服务”的发展思路，未来五年计划按照“一南一北一中”的原则相继在北京周边、珠三角和湖北三地开展养老地产的项目试点。
- ★ 旅行社板块推出了一系列针对老年人的旅游产品，在产品设计中力求遵循以下原则：(1)错开长假高峰期，一般选择春秋两季；(2)以纯旅游活动为主；(3)全程专员保障细致照料；(4)凸显子女亲情，着力为老年人提供最优质的养老服务。



#### 案例：“夕阳红旅游专列”

港中旅顺应老龄化问题带来的旅游业结构转变，推出特色旅游线路满足老年人的文化和精神需求。中旅社与中国老年学会老年旅游专业委员会等机构联合推出夕阳红旅游专列——“华运号”，带领老人们在 13 天中畅游香港、澳门、珠海、广州、海口、三亚、兴隆、桂林、韶山等地的知名景点。全程配备多名随团医生，解决了老年朋友们的后顾之忧，确保他们玩得开心，玩得放心。



## “智”造产品升级

创新不仅仅是港中旅成长壮大的引擎，而且已经成为深入港中旅骨髓的企业精神。无论是管理思想的创新、旅游产品的创新、抑或营销模式的创新，创新的理念始终引领着我们前行。我们不断挑战自己，用智慧打造优质品牌形象，积极开发特色服务项目，推动产品结构的升级换代。



### 案例：创新产品 优化发展

珠海海泉湾联合南方医科大学—南方医院，建立“南方医院海泉湾远程医学中心”，在远程医疗会诊、远程教育、双向转诊、医疗派遣服务等方面开展合作，弥补健康管理中心“能检不能医”的薄弱环节，为体检后续诊疗提供服务。利用温泉现有硬件设施，引入传统中医理论，推出体质温泉项目，受到游客广泛欢迎。

## 倡导文明出游

港中旅注重在旅游过程中提醒游客注意移风易俗，保护旅游目的地的人文环境。旅行开始前，公司会对签约客人发放行程说明，重点涵盖目的地的风俗、禁忌、礼仪、习惯等；旅行过程中，领队和导游及时提醒和制止游客的不文明行为，注意突发情况中安抚游客情绪；旅行结束后，通过有奖问答来加深游客对旅游地风俗习惯的印象，选出最文明的游客发放纪念品。为了寓教于乐，中旅总社编制了“十大陋习不要有”顺口溜，向游客宣贯文明旅游。



## 追求卓越——快乐服务的创新之星



### 创新休闲方式

2013年2月《国民旅游休闲纲要》的发布，为我国旅游产业的发展确定了民生本原，开启了国民休闲的新起点和新时代。休闲生活是现代社会人们日益增长的需求，港中旅“创造快乐”的企业宗旨，表明我们将以满足人们的旅游休闲需求为出发点和落脚点，结合自身业务优势，开发适合不同层次、不同类型人群的个性化旅游休闲方式。

### 房车休闲丰富化

我们不断完善房车发展战略，丰富旅游线路，开拓房车营地。2013年港中旅资产经营公司洽谈北京周边10个著名景区及辽宁、四川、甘肃、宁夏等地的营地建设，并开发了北京到河北、内蒙、辽宁等地的房车出游线路，为人们提供新的休闲选择。



#### 案例：“密·房车露营生活节”

北京密云南山房车小镇的“密·房车露营生活节”，将大型音乐节与房车露营活动相结合，同时引入丰富刺激的极限户外运动、儿童游乐设施及豆瓣创意市集等新鲜元素。配合正宗精致的美式餐饮及烧烤，本次生活节成为端午假期国内最新颖、最具品质的大型户外活动，给游客带来轻松愉悦的假期新体验。





## 邮轮休闲品质化

针对国内日趋多样化的邮轮旅游市场，中旅总社特邀业内经验丰富的专家加盟，以客户需求作为设计及挑选邮轮产品的原则，为客户提供细心专业的服务。芒果网与多家国际著名邮轮公司合作，集中精力打造优势中高端细分业务，代理国内外数百条航线，满足差异化、个性化的需求。邮轮旅游爱好者们一踏上“海上漂浮的度假村”，就能尽享“食、娱、行、乐、购、游”一站式服务。



Royal Caribbean INTERNATIONAL  
皇家加勒比国际游轮

芒果网携手皇家加勒比邮轮  
首次隆重推出国庆旅游新概念

**最WOW的  
豪华邮轮之旅**

现在报名有优惠哦!

现报名最高可立减1000元/人限第一第二位

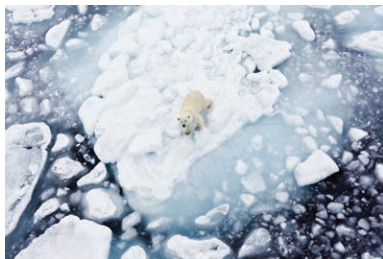
现报名只需200元即可换购价值600元岸上观光

芒果网携手皇家加勒比邮轮打造高品质航行体验



### 案例：“北极探秘”

邮轮是极地旅行不可或缺的工具。北极探秘号带领游客们前往欧洲最后一片神秘的原始山区，其清澈湛蓝的北极天空、纯净冷冽的空气、优美险峻的地势、遥不可及的极地位置，以及当地独有的动物花卉无不撩动旅人的心弦。追寻北极的特有动物，自然的奥妙带给游客终生难忘的记忆。



## 追求卓越——快乐服务的创新之星



### 温泉休闲趣味化

自2006年以来，港中旅逐渐形成了以珠海海泉湾、青岛海泉湾、咸阳海泉湾、赤壁海泉湾和成都花水湾为代表的温泉休闲度假景区。度假区倡导悠然、健康的生活方式，为人们提供远离城市喧嚣、让身心都获得休憩的好去处。阳光、大海、沙滩、温泉、演艺等元素，将自然与人文完美结合，让游客放慢脚步，放松心情，度过一段惬意的美好时光。此外，彰显季节特色、针对不同人群的各类主题活动更为这份闲适增添了趣味。



珠海海泉湾——四季乐不停

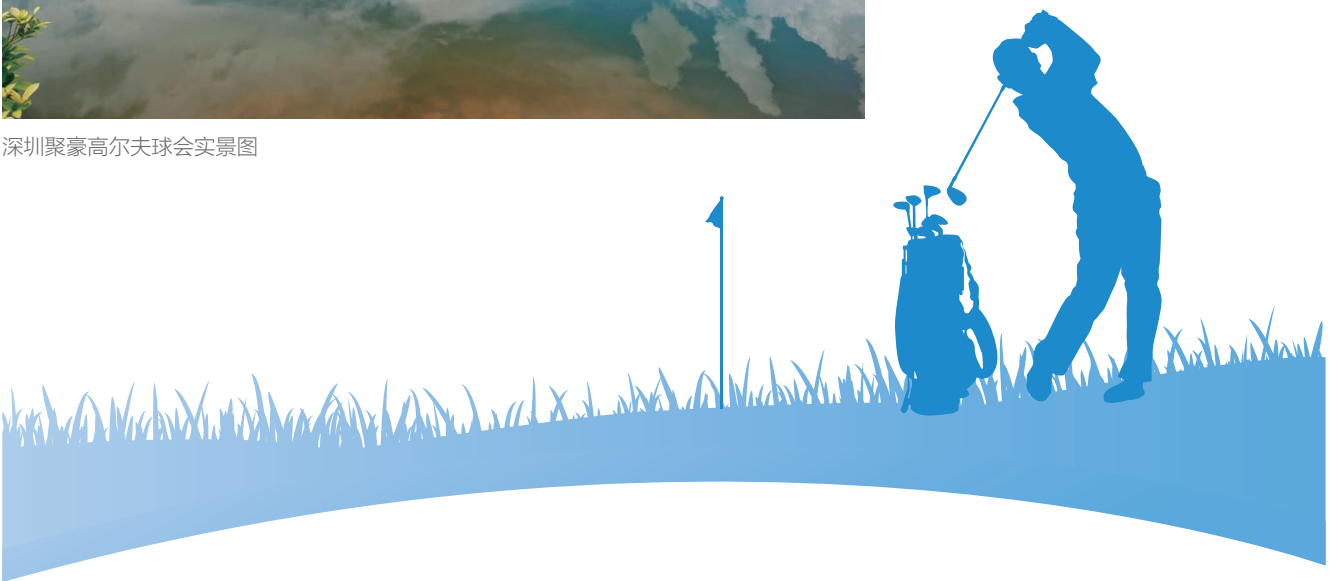
## 高尔夫休闲大众化

聚豪高尔夫球会着力打造顶级硬件设施的同时，也致力于全面提升球会的管理水平和服务软实力。球会本着“同享高球乐趣，共建和谐球会”的服务理念，争创全国高尔夫优秀品牌，成为国内业界的领跑者。通过承办“星时代别克杯一杆进洞邀请赛”和“汇丰全国青少年高尔夫队际锦标赛”，积极推动高尔夫运动在国内的普及与发展。

2013年，聚豪高尔夫球会在《GOLF VACATIONS 高球假期》杂志主办的2013年度高球热选中，获得了“十大非凡高尔夫球场—戴伊场”奖。



深圳聚豪高尔夫球会实景图





## 环保先锋 和谐生态的守护之星

企业的决策和活动不可避免地会对社会和周围环境造成一定影响，这些影响可能已经发生，可能正在发生，也可能将来发生。港中旅认识到只有将环境保护融入日常经营管理的全过程，保护丰富的自然资源、优美的生态环境，才能可持续地开发和提供旅游产品，挖掘新业态。我们践行绿色环保责任，并以自身的环保行动带动客户及整个行业的生态保护意识，努力建设美丽中国，守护绿色地球。





# 环保先锋——和谐生态的守护之星



## 环境管理

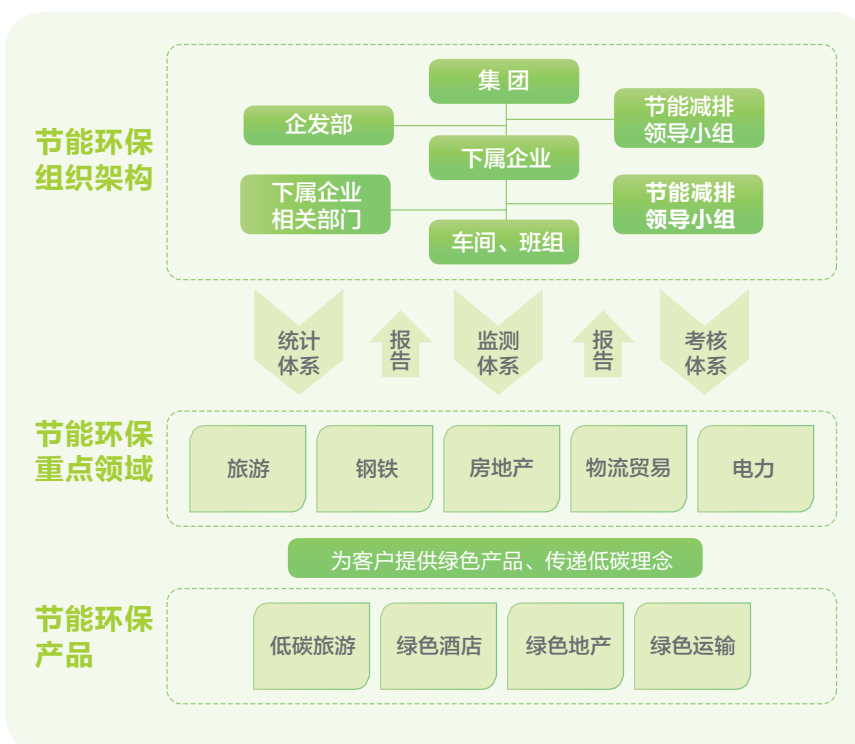


自觉而高效的环保行动始于完善的环境管理体系，港中旅将环境保护作为顶层设计不断融入各项主要业务。我们积极开展员工环保培训和绿色办公，在提升员工环保意识和能力的同时，也在全社会倡导绿色理念。2013年，集团环保直接支出为1077.3万元，未发生环境污染事故及环保违法事件。

## 管理提升

对标管理是企业管理活动中支持企业不断改进和获得竞争优势最重要的管理方式之一。我们将管理对标的手段引入环境保护工作中，对标卓越企业，寻找不足，弥合差距，取得较好的环境管理成效。2013年，我们重点完善能源统计方法和监测制度，钢铁和电力板块按月定期发布各项检测内容，主动接受利益相关方监督并将其内化为环保管理提升的动力。

## 港中旅节能环保管理体系





## 绿色办公

公司的绿色经营和可持续发展离不开全体员工的积极参与和自觉实践，我们关注员工环保意识的提升，培养员工履行环境责任的能力。集团倡导绿色发展理念，持续完善绿色办公制度，鼓励员工将环保融入日常工作，使员工自觉节电、节水、节纸，减少办公能耗，提高资源利用率。通过减少公务出行数量，简化公务出行环节，推广电话会议、视频会议等方式，节约商旅、会务经费和环境成本。2013年全年仅召开大型会议21次，同比下降41.6 %。



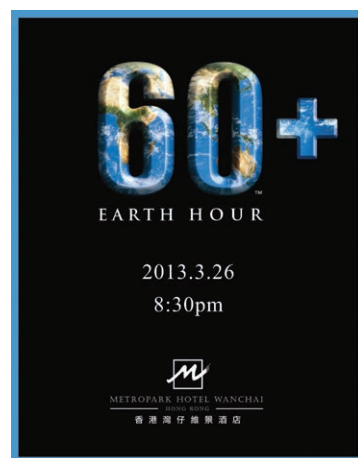
芒果网员工“走过不留痕”绿色行走活动



嵩山景区“公司日”义务清扫活动

## 倡导绿色理念

“地球一小时”活动已经走过7个年头，人们通过“关灯”这一简单方式，表达对地球的关爱。今年“地球一小时”活动期间，港中旅维景酒店关闭或调暗酒店户外射灯、大堂照明灯、公区部分装饰照明、员工宿舍灯……北京丽都维景酒店举办了广场烛光音乐会，鼓励客人关闭客房灯光，共同参与到“地球一小时”活动中来，传递环保理念，推广低碳生活。





## 环保先锋——和谐生态的守护之星



### 生态保护

生态文明可以为发展带来更多的空间，良好的生态环境是吸引游客、实现绿色发展的前提条件。作为一家涉足旅游全产业链的国内旅游航母企业，我们树立尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念，致力于生态保护建设。

### 绿色景区开发

良性旅游开发和旅游业态不仅能够促进旅游目的地的经济发展，也能够激发当地人民的环保热情。港中旅坚持开发与保护并重的原则，注重因地制宜将当地的环境资源转化为旅游资源和发展优势，通过科学开发与日常维护，打造绿色景区。



#### 案例：青岛海泉湾的绿色开发

青岛海泉湾始终秉持低碳环保、因地制宜的理念进行开发、规划，避免对生态环境造成破坏。海泉湾建设没有盲目开山毁林，而是充分利用当地丰富的海洋温泉资源和山海自然景观发展旅游度假产业，不仅投资修缮河道，减轻生态环境压力，而且在统筹运营上也始终坚持选择低碳运营模式，采用先进的海水温差空调系统，以减少碳排放。



### 生物多样性保护

港中旅所属的鸡公山、嵩山等景区是国家重点生态保护区，是各类动植物繁衍的天堂。港中旅与景区所在保护区管理局一道，防治森林火灾，设立禁入区保护野生动植物，植树造林，并以景区开发的部分收入支持保护区管理局的生态保护工作，显著改善景区环境。国家十大森林公园之一的嵩山景区重视景区绿化和树木补植工作，近年来景区累计种植优质草坪333.4亩，种植银杏、娑罗树等百余种乔木和灌木356.8亩（138196棵）。



### 案例：嵩山景区 低碳表率

继被中华环保联合会和中国旅游景区协会联合评选为首批全国低碳旅游示范区后，嵩山景区又被联合国环境规划署评选为“全球低碳生态景区”。“全球低碳生态景区”由全球人居环境论坛理事会组织数十位专家根据地表水环境质量、空气负氧离子浓度值等低碳标准审定，获此殊荣的景区全国仅 4 家。



### 争做“绿V客”

“绿V客”是港中旅推出一项绿色活动。我们鼓励游客选择一周中的一天，进行“多吃菜”、“环保袋”、“不开车”、“自带菜”、“不剩饭”、“爱动物说出来”、“走进户外放弃宅”等行动，争做“绿V客”。

集团属下景区坚持免费向游客发放低碳旅游资料，利用LED屏幕和景区网站对游客进行低碳旅游宣传，引导游客在景区低碳旅行、低碳消费。我们设置了免费供水点，大幅度减少景区内塑料矿泉水瓶等白色垃圾，有效维护景区环境；提倡“珍惜食品、适量点餐，剩余打包、杜绝浪费”，引导消费者合理点菜，文明用餐，主动为消费者提供打包服务。



### 案例：“最美嵩山，寻找低碳达人”系列活动

2013 年 6 月，嵩山景区策划发起“最美嵩山，寻找低碳达人”系列活动。活动启动仪式新颖而环保低碳：不再搭建舞台，就地取材，坐在石头上讲话；躺在地上拍照；在家里拿着手机提问。借此，嵩山景区有效传播了低碳生活、低碳旅游的新风尚，倡导人们从自身做起践行低碳，一起为环保做贡献。

此外，嵩山景区为了鼓励游客参与到植树造林活动中来，设置了大型功德林区，目前已义务种植功德树 1000 余棵。

## 环保先锋——和谐生态的守护之星



### 绿色出行

旅游活动中的交通运输是旅游业碳排放的主要来源之一。我们通过优化各区域旅游路线，减少交通里程数，更换油耗更少的交通工具，采用专列集中运输等方式尽可能减少出行环节的碳排放。

在景区，我们向游客免费提供观光自行车，鼓励游客骑自行车和徒步旅行；使用观光电瓶车作为景区主要交通工具，废旧电瓶由符合资质的公司回收利用，彻底消除污染源；全面禁止除消防、森林防火、医疗等应急车辆之外的其他车辆进入景区。



## 水资源管理

在旅游目的地，我们将水资源保护视为港中旅旅游产品的重要内容，努力实现开发和保护的统一。港中旅的酒店、高尔夫、钢铁等业务需要大量的水资源，节水、水资源的循环利用和无害化排放始终是我们高度关注并着力解决的重点工作。

- ★ 唐山国丰钢铁公司是全国率先实现生产用水地下水零开采的钢铁企业。国丰钢铁公司探索出“分级处理、分质供应、分区域闭路”的水系统优化使用模式，以污水综合利用项目建设（污水处理站、中水深度处理），将回收处理后的工业废水返回生产工序使用。
- ★ 2013年，渭河电厂联合陕西电力科学研究院制定了“污水治理可行性研究报告”，项目实施后可使废（污）水达标排放，生活污水进一步处理后实现回收利用，具有显著的环境效益和社会效益。



## 环保先锋——和谐生态的守护之星

### 节能减排

在中国，雾霾等大气污染问题频发，清洁生产、节能减排成为社会各界关注的核心议题，也是港中旅环保工作的重点努力方向。港中旅将整体预防的环境策略持续应用于生产过程、终端产品和客户服务，通过设备、流程改造和设立绩效目标等措施，提高能源利用率，减少废弃物排放。

### 节约能源

我们优化公司节能工作小组结构，以节能制度为保障，以计量分析为手段，推动日常节能工作。通过环境问责制和多种节能项目，我们努力在相关产业开发节能技术，应用节能设备，实现经营中的低碳节能。

- ★ 唐山国丰钢铁公司完成3个高炉系统节能项目，年节能2万吨标准煤；完成16台冷却塔水动风机节能改造，年可节能170万千瓦时。
- ★ 珠海海泉湾投入资金360多万元对园区空调系统实施节能技术改造，自5月项目完成投入运行以后，中央空调用电总量降幅达41.12%。



#### 案例：绿色专利技术

珠海海泉湾“同时供冷供热节能系统”项目获颁国家“实用新型专利证书”。该专利应用在珠海海泉湾 1#、2# 换热站使用，节能减费效果显著，年总节能量达 2453.67 吨标准煤，每年节约能耗费用支出 1200 余万元，为珠海海泉湾节能降耗作出重大贡献。



我们的经营数据显示，水、电、油、气等能源成本一般占到酒店经营成本的三分之一，并且呈逐年上涨的趋势。港中旅在旗下的所有酒店推进节能减排工作，在节约能源的同时降低运营成本。

- ★ 采用新型节能光源，使用寿命长8-10倍；各类标识指示灯、夜灯采用LED灯。
- ★ 每年至少清洗一次空调，降低能耗4%-5%，每周清洗分体式空调隔尘网，可省电20%。
- ★ 普遍安装太阳能热水器，夏季水温可直接使用，冬季接入锅炉加热至需要的水温，至少可节能20%-30%。

**链接:**

节能减排可以帮助饭店企业平均节电 15%、节水 10%。以国内现有的 1 万多家星级饭店为例,如果都创建绿色饭店,每年可节水相当于近 20 个杭州西湖的水量,可供 180 个中小城市一年用水;节电相当于目前三峡电站近一个月的发电量,近 170 个中小城市一年的用电量。

**减少废弃物排放**

我们积极响应政府大气污染治理行动,通过引进新技术、脱硫脱硝改造等手段,大幅度减少了废气、废渣等工业废料排放。

唐山国丰钢铁公司拆除烧结机3台,停产2台;110平米烧结机脱硫项目、120吨汽运铁水倒灌除尘、挡风墙封闭、132平米烧结机电场改造等治污减排项目建成投运。唐山国丰钢铁公司主要污染物达标排放,氮氧化物、二氧化硫、烟尘排放量同比分别降低6%、11%和9%,超额完成年度减排目标。

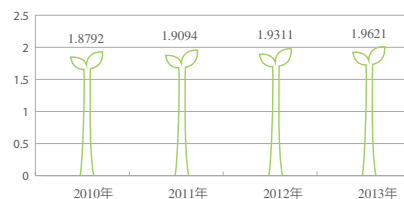
污染物	二氧化硫	氮氧化物
排放浓度	147.07 毫克/立方米	411.24 毫克/立方米
排放平均绩效	0.55 克/千瓦时	1.36 克/千瓦时
减排量(2013年1至12月)	67184.16 吨	8067 吨

2013 年,渭河电厂主要环保数据

**资源回收循环利用**

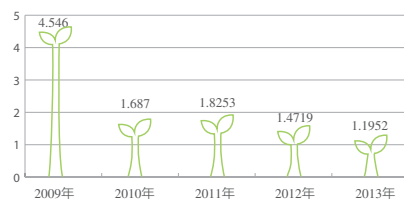
我们视垃圾为放错位置的资源,一直遵循减量化 (Reducing),再利用 (Reusing) 和再循环 (Recycling) 的3R原则,提高资源的循环利用率。唐山国丰钢铁公司2号50兆瓦煤气发电项目竣工投运,高炉、转炉煤气回收利用率大幅提高。目前,富余煤气已基本达到100%回收利用,投资1.2亿元的钢渣综合利用项目也已全面实施。

**集团万元产值综合能耗**  
(单位:吨标煤/万元)

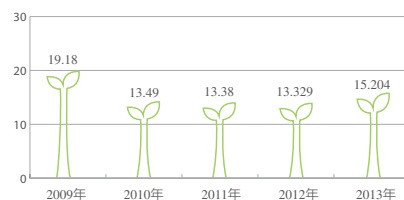


注:按可比价折算。由于集团钢铁产量于2013年降低,因此万元产值综合能耗有所上升。

**集团二氧化硫排放量**  
(单位:万吨)



**集团需氧量COD排放量**  
(单位:吨)





## 员工关爱 幸福家园的建设之星

员工是连接港中旅与客户的桥梁，港中旅的发展得益于我们拥有一支敬业、奉献、务实、创新的多元化员工队伍。我们深知，员工是企业之本，只有让员工快乐、激情地工作，才能为社会提供更好的产品和服务。我们始终把员工的成长和发展作为工作的出发点和落脚点，为员工提供实现自我价值的理想平台，力求让员工发挥最佳表现，努力实现集团和员工共同发展。







## 员工关爱——幸福家园的建设之星



### 权益保护添活力

港中旅视员工的独特性为他们发挥创造力、带动公司发展的源泉。旅游产业是劳动密集型的产业，我们高度重视员工的基本权益保障，构建透明开放的沟通渠道和民主管理机制，为员工提供安全健康的工作环境。



### 多元文化融合

美国著名智库哈德逊研究所在“Workforce 2020”一书中指出，员工队伍的多元化是企业管理中正在发生的未来。港中旅是一个业务多元的集团公司，我们积极开展员工多元化管理 (Diversity Management)，在港中旅，外籍员工、少数民族员工、残障人士、女性员工等都能够发挥自己的创造性，以各自的独特才能汇聚了集团解决问题时的多元视角，成就公司多元融合的良好氛围。港中旅2013年男女员工比例为2:1，高级管理层中女性比例达40.2%，少数民族员工占比1.7%，体现了港中旅在促进多元融合、打破女性职业玻璃天花板方面的努力和成效。



### 案例：残障员工也能愉快工作

珠海海泉湾坚信，残障人士有其天赋和才华，只要在合适的岗位一定能够发挥特长。因此珠海海泉湾持续招收有工作能力的残障人士入职海泉湾，不歧视、不偏见，让其享受海泉湾员工的一切待遇。

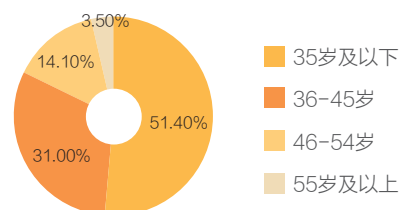
珠海海泉湾根据残障员工的身体情况，将他们安排在工作压力较小的区域作业并安排专人陪护。在适应了工作之后，残障员工迅速融入了公司的整体氛围，并且发挥了他们特有的创造性思维。

2013年，蒋巧儿和李成华两名员工代表平沙镇参加珠海市残疾人运动会，公司安排专人全程陪护，在他们取得成绩后公司还给予奖金鼓励。

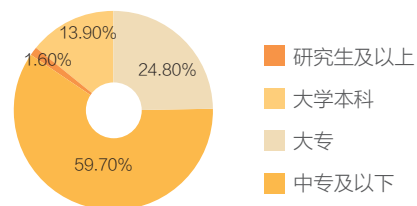


残障员工蒋巧儿和李成华获得奖牌

### 员工年龄结构



### 员工学历结构



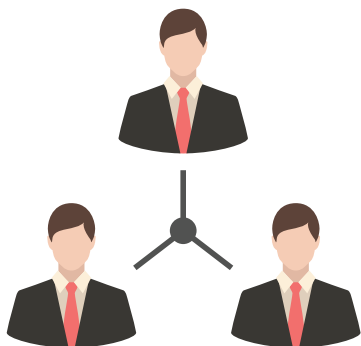
## 权益保障与职业健康

我们以“强激励、硬约束、市场化”为原则，将员工收入与企业经济效益、组织及个人绩效考核挂钩，为员工提供有市场竞争力的薪酬待遇。港中旅为员工缴纳各类法定保险。同时贯彻“预防为主、防治结合”的职业安全方针，定期为员工体检、开展心理辅导、建立健康安全档案，保护员工身心健康。

我们针对女性员工在身心健康、职业发展等方面的需求，定期为女员工进行妇科健康检查，举办心理、教育等专题讲座。我们鼓励女员工以积极的心态平衡工作和家庭责任，落实女员工妊娠期、产期及哺乳期“三期”保护，保障女员工在薪酬待遇、职业培训、职业生涯发展方面与男员工同等的待遇。



## 员工关爱——幸福家园的建设之星



### 民主管理建设

我们积极开展公司内部沟通渠道建设，充分发挥职工代表大会和工会作用，拓宽员工参与公司管理的渠道和范围，切实保障员工的知情权、表达权和监督权。2013年，我们以“公司日”活动为载体，开展以“发动员工建言献策、倾听基层批评意见”为主题的员工恳谈活动。各级管理人员纷纷走进员工中，开展员工恳谈会，细心征求员工的意见和建议，了解员工需求，对合理意见加以落实，共谋发展。



集团领导在“公司日”活动期间赴下属企业开展职工代表恳谈会活动

## 人才发展大舞台

员工是我们核心价值的创造者和实现者，高素质的员工会以智慧和经验创造更多价值和更好的服务，企业的发展 and 员工的持续成长相辅相成，互为因果。我们积极为员工搭建发展平台，不断拓宽员工的发展路径、提升整体培训水平，让港中旅成为员工实现自我价值、不断超越的大舞台。

### 人才战略通道

集团为员工提供职业发展规划指导，设定多样化、个性化的发展路径。我们鼓励员工在正确分析自身优劣势和兴趣特点的基础上，选择管理、专业、技术和操作中的任一序列作为职业发展方向。我们还建立起了基于个人绩效的效能考评体系，以“结果、能力、品德”三个维度进行公正评价。

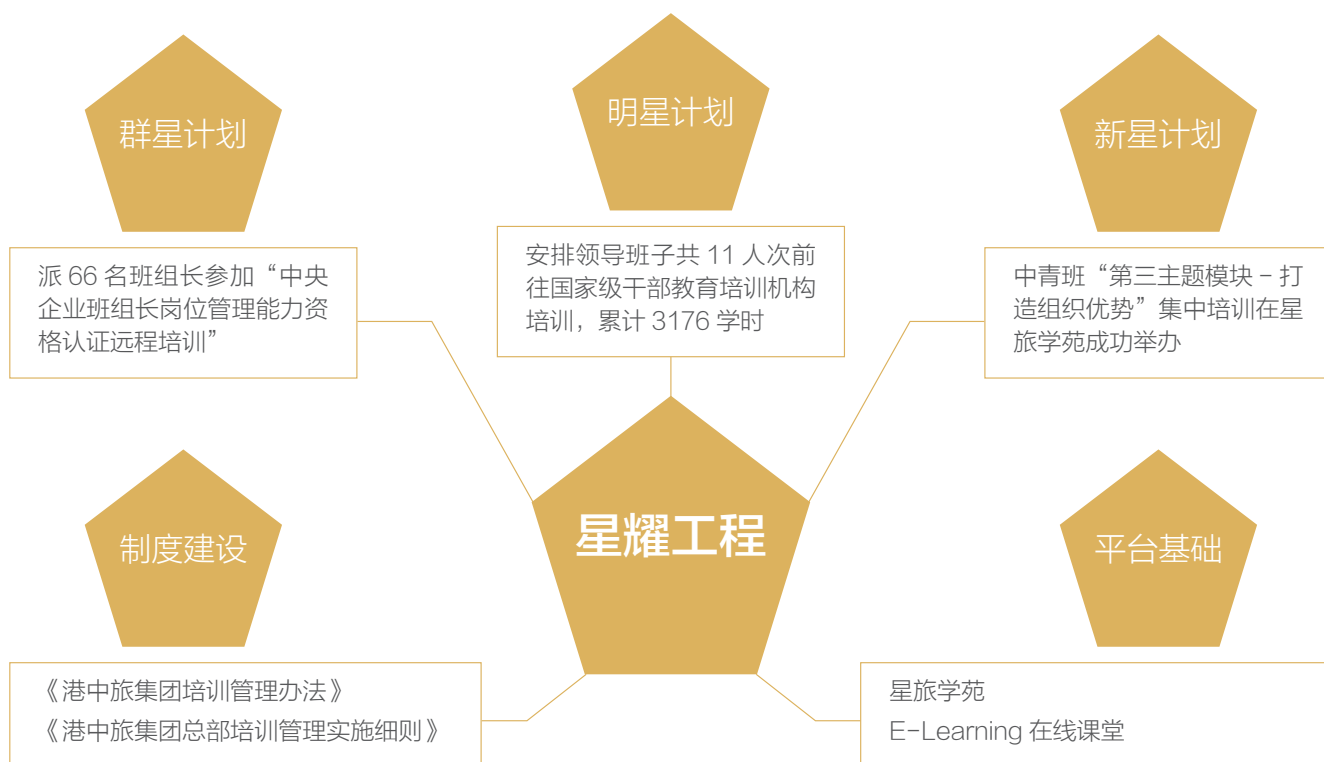
2013年，我们按照《集团五年人才发展规划》完成了8大板块和13个专业公司三年人才发展规划的分解制定；首次在部分高管考核和集团总部员工考核中，采用EHR系统绩效模块作为考核平台，既保障了考核过程严格匿名，又提高了考核效率。

## 系统化的培训

“企业是一所大学”，全面、多样的培训是实现企业人才培养的重要途径。我们结合集团战略发展需求和员工队伍特点，以星旅学苑为基地，以星耀工程为载体，突出战略导向，增强统筹性、针对性和实效性，大力创新和发展覆盖全面、内容充实、特色鲜明的人才培养体系，为集团战略发展提供有力支持和坚强保障。

星耀工程是集团加强人才培养工作的重要载体，针对不同层级管理人员的特点，分类分层地启动主要针对集团董事会管理高管人员的“明星计划”、主要针对集团高管后备、新晋升以及新入职人员的“新星计划”和系统性强化集团各级管理人员的综合素质和能力的“群星计划”，逐步形成以领导力发展为核心，以三个子计划为支撑和抓手的大力度、多渠道、全覆盖的培训体系。

2013年，集团制定下发了《集团培训管理办法》、《集团总部培训管理实施细则》两项纲领性文件，搭建了较为完善的培训管理体系，组织实施了星耀工程培训项目，通过制度体系、课程体系、讲师体系、门户网站、e-learning在线学习平台等方面全面加强了星旅学院建设。





## 员工关爱——幸福家园的建设之星



### 案例：星旅学苑

星旅学苑（暨港中旅管理学院）是港中旅集团于 2010 年建成的人才培养基地，我们秉持“开发和培养管理人才、积累和推广管理实践”的使命，坚持“集团中高级管理人才的摇篮、领导力研发推广的中心、管理者思想洗礼的殿堂”的定位，紧紧围绕集团发展战略，从集团管理人才队伍的现状出发，立足发现人、培养人、造就人，以领导力开发与培训为核心，为集团培养和打造具备世界眼光、战略思维和综合领导能力的优秀管理人才。

2013 年，我们通过制定《星旅学苑培训管理指南》完善学院制度体系，搭建课程体系，建立、完善学院讲师库及课程库，通过电子课件自主开发及设立各企业子板块全面加强 e-learning 在线学习平台建设，通过建立学院门户网站、设计及制作学院整体 VI 系统传达学院的理念和文化。星旅学苑在加强自身建设的同时，紧紧围绕“星耀工程”，推进培训项目实施，开展实施了明星计划——“集团中青年高管人员培训班”、群星计划——“中国港中旅集团 2013 年财务主管集中培训”、“集团对标管理专题培训会”等，充分体现了学院作为战略性人才培养基地的价值。



## 幸福家园同心建

港中旅是一个创造快乐的企业，我们致力于为员工创造轻松愉快的工作环境，也倡导工作生活平衡。我们积极关爱困难职工，努力营造开放、坦诚和人性化的工作环境，提升员工的归属感和幸福感。

### 快乐的团队

公司举办多种多样的文体活动，锻炼员工的体魄，放松员工的心情。我们通过集团家庭日活动，鼓励员工带领家人参观工作场所，培育员工家庭凝聚力；集团下属部分公司开办子女中心，在员工子女中心配备幼师、营养师、护师等专业人士，让有孩子的员工做到工作生活两不误。



香港员工狮子山登山活动



“星旅金途”特饮



### 案例：集团产品员工优惠计划

2013 年，我们启动了集团产品员工优惠计划。这是一项关乎员工福祉的工作，集团透过员工优惠计划，传递了雇主关爱，真正做到了让每一名港中旅人能够共享集团旅游事业发展的成果。



紧紧围绕“员工得实惠、企业增收入、管理促提升”这一目标，我们已完成了 4 万多名在职员工和离退休人员的信息采集、员工专属卡发放、员工优惠产品设计和相关系统平台搭建。2014 年 1 月 1 日，酒店板块、芒果网、珠海海泉湾、聚豪球会等 8 家企业的优惠产品率先上线，提供旅游相关产品约 1000 种，产品价格优惠幅度相对较大，成为员工旅游消费的优先选择。员工优惠计划的实施，提高了员工满意度，增加了企业效益，促进了管理提升，增强了集团凝聚力，成为集团“以人为本”理念的最好注脚。

计划正式启动 2013 年 11 月 22 日	员工信息采集 2013 年 11 月 23 日	制定优惠价格 2013 年 11 月 28 日
计划正式上线 2014 年 1 月 1 日	召开推进会 2013 年 12 月 23 日	报送价格方案 2013 年 12 月 9 日

### 幸福的关怀

港中旅的发展凝聚了几代人的心血。在港中旅成立早期，企业员工以香港员工为主，他们为企业的发展做出很大贡献，集团不忘这些退休香港老员工的贡献，在文化活动、生活关爱等方面为离退休员工提供持续的帮助。



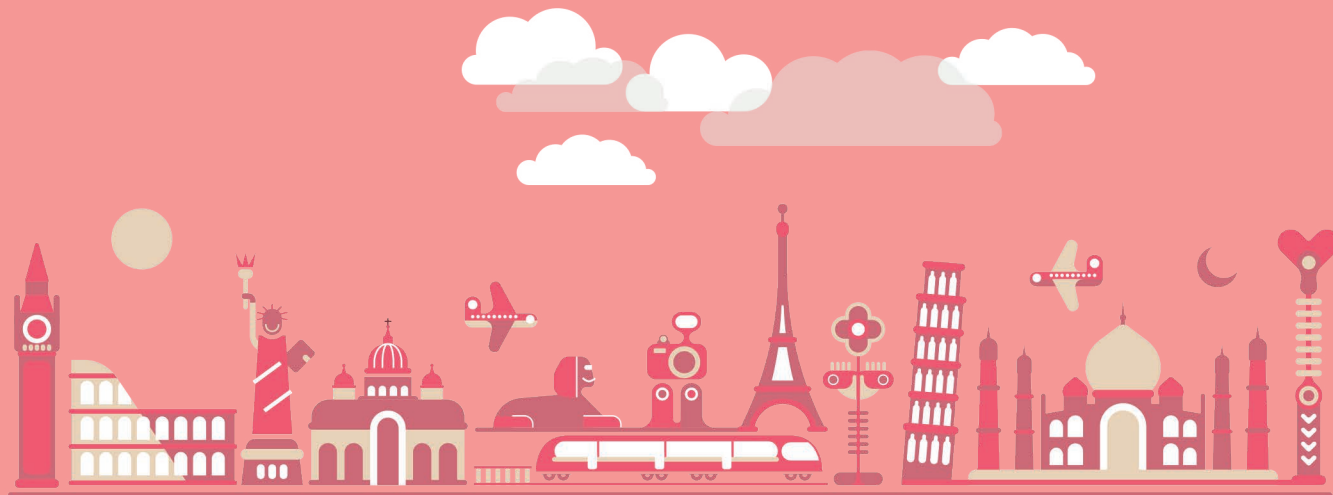
春节期间集团领导探望退休老员工

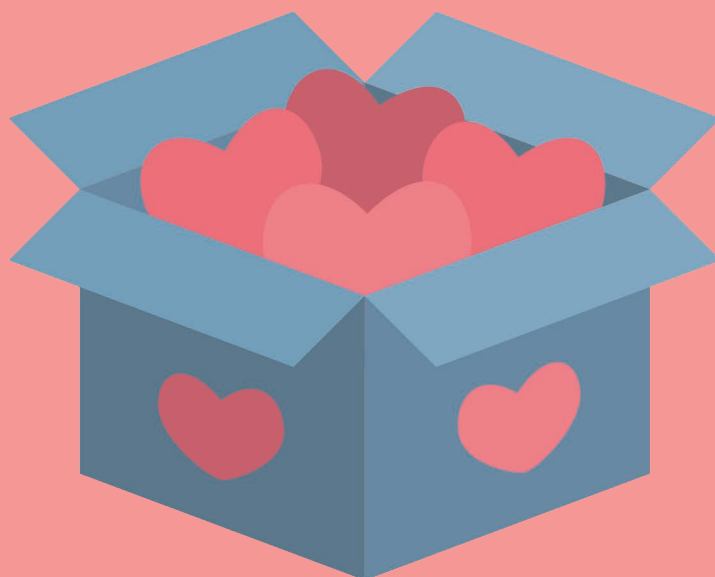
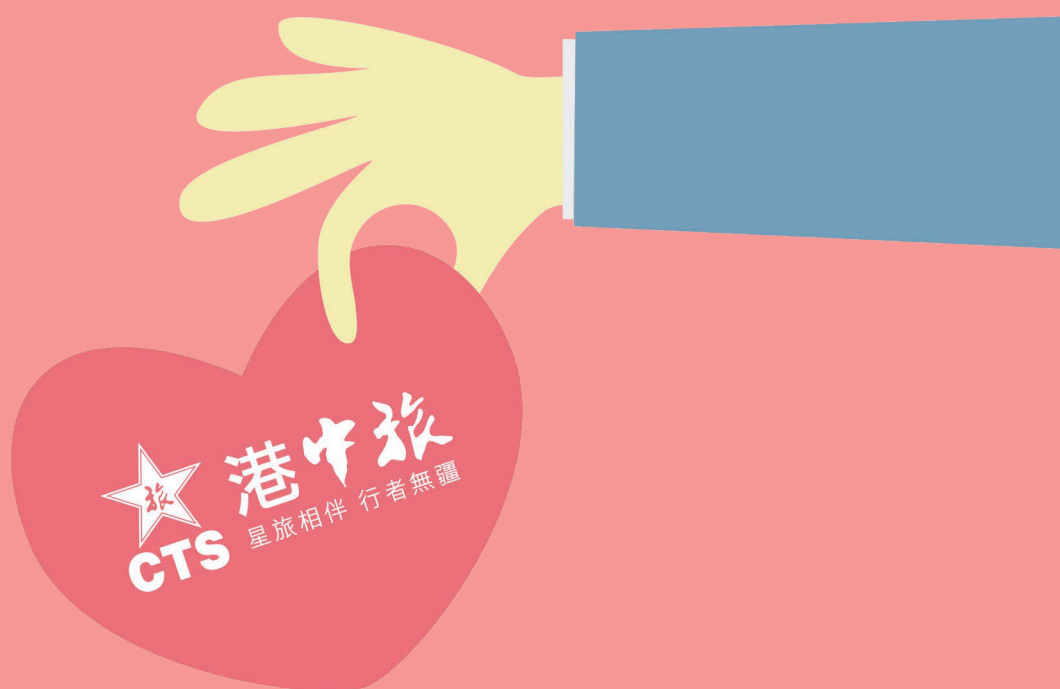




## 承载爱心 美好希望的播种之星

尝试做点好事并不难，难的是倾尽全力；偶尔帮助他人也不难，难的是持之以恒。港中旅人一直在努力，港中旅人一直在坚持，我们以“传播公益、服务大众、回馈社会”为己任，用行动诠释“善行天下”，向社会传递仁爱之心、大爱之情。多年来的探索让我们行善有道，履责有方，实现企业运营与慈善公益的和谐统一，为美好的明天播种希望。





## 承载爱心——美好希望的播种之星

# 善行天下



### 完善公益机制

公益管理是一项系统工作。我们长期关注、支持中国慈善事业，加强“港中旅慈善基金会”宣传，倡导和鼓励更多的人迈上公益舞台。在这一过程中，港中旅在履行社会责任方面也迈上了专业化、规范化、品牌化的新台阶。

### 规范慈善基金管理

港中旅视慈善捐赠为我们的事业，致力于长期为有需要的群体提供支持保障。我们于2010年成立港中旅慈善基金有限公司，确保资金运作的规范化、系统化和可持续性，努力发挥慈善基金在救灾、扶贫、教育等领域的作用。

4.20四川雅安特大地震灾害发生后，集团第一时间向灾区捐款人民币300万元，港中旅慈善基金会发动员工募集善款港币21.29万元、人民币6.38万元。

这一善举充分体现了你们的深情厚谊，带来了抗击这一重大自然灾害的勇气，带来了灾区人民抗震救灾、重建家园的信心和决心。对于集团捐赠的救灾资金，我们将严格按照《救灾资金管理办法》，管好用好每一分钱，绝不辜负港中旅集团对我们的大力支持和无私帮助。

——四川省慈善总会感谢信



## 开展公益旅游实践

我们依托旅游主业，创新履责方式，通过捐赠门票及演出的善款或提供公益旅游，为弱势群体带来关爱。收获关爱是一种幸福，传递关爱更是一种幸福，我们希望聚小爱成大爱，温暖千万人心。

### 联手打造公益 旅游交易平台

中旅总社河南公司与河南省旅游局、中国少年儿童文化艺术基金会联手打造“惠游山水，聚爱河南”大型公益旅游交易平台，在线向消费者开展 5 元景点门票限时抢购活动，并将活动所有收入捐助给 18 所乡村小学的留守儿童，用于暑假期间到省内指定景区游玩。



大型公益旅游交易平台启动仪式

### 特殊儿童走进 景区爱心活动

深圳元平特殊学校的小学生们走进深圳锦绣中华民俗村体验中国传统节日端午节的人情风俗。留守儿童和贫困学生群体参加鸡公山国际青少年博爱夏令营。四川雅安灾区学生和来深建设者子女参加“川深两地情，快乐大本营”夏令营活动。



鸡公山国际青少年博爱夏令营

### 慈善公益演出 关爱困难群体

珠海海泉湾、深圳狮子会、和汪之洋联合举办慈善公益演出活动，通过文艺演出宣传慈善，为弱势群体奉献爱心。活动共资助 120 名平沙困难居民。



有爱就有希望公益演出活动

## 承载爱心——美好希望的播种之星

### 组织志愿者活动

员工是履责实践的主体，我们倡导“企业搭台，员工唱戏”，让每一个有履责意愿的员工都能找到自己的舞台。通过持续调动员工履责积极性，各分子公司纷纷自发组建志愿者服务队，开展各类帮扶活动，将爱心化作践行公民责任的道德力。



#### 案例：港中旅慈善基金会组织慈善探访活动

2013 年圣诞节，港中旅慈善基金会义工队前往香港晓光护老中心开展「福袋送温暖中旅展关怀」慈善探访活动。通过向护老中心长者赠送节日帽、义工队伍表演唱歌、各种互动游戏以及赠送礼品等方式表达基金会对于老人的关爱。该系列活动是港中旅慈善基金会在积极开拓运营，发声香港、深植香港进行的有益尝试。



#### 案例：开展无偿献血爱心活动

2013 年 5 月 23 日，苏州阳澄湖维景酒店开展以“无偿献血，既为今天的别人，也为明天的我们”为主题的无偿献血活动。员工们踊跃报名，献血人数超越往年，总献血量达到近 30000cc，传达了一份份浓浓的爱意，体现了强烈的社会责任感。



### 参与社会公益行动

依托公益平台，可以凝聚各界力量，整合多方资源，直面需求对象，保障公益活动有序、高效开展。我们参与多种形式的公益慈善活动，传播公益能量，为社会带来温情和关怀。

- ★ 130名员工参加香港公益金2013年首个大型筹款活动“港岛、九龙区百万行”，并向香港公益金捐款2万港元用于支持提供“家庭及儿童福利服务”的社会福利机构。
- ★ 珠海海泉湾公司工会积极支持“广东扶贫济困日”活动，2013年捐款6659.5元，4年共计向此活动捐款31463元。



集团参加第二届中国公益慈善项目交流展示会

## 优化产业扶贫

我们视定点扶贫工作作为一项崇高的社会责任，将爱心与集团运营相结合，发挥自身旅游主业优势，扶植贫困地区基础产业和重点项目。十年来，我们在贵州省黎平县持续探索“造血式”扶贫模式，通过拓宽思路、广开渠道，立足受助地区的资源特性和港中旅的行业优势，逐步加大扶贫工作的深度和广度，做到因地制宜、因时制宜，从“授人以鱼”变为“授人以渔”，努力兑现“不脱贫不脱钩”的承诺。

### 培育种植产业

种植业是一个绿色环保的产业，不仅可以充分利用荒山荒地，还能带动农民找到新的经济增长点，提高农村贫困人口的家庭收入。

2011年起，以入选贵州省37个中药材产业发展重点县为契机，贵州省黎平县在集团支持下成立“港中旅中药材种植示范基地”，开展中药材引种试验和丰产栽培示范工作，种植面积现已达19150亩，产生了专业化和规模化效益。



集团副总经理、总法律顾问宫晓冰考察港中旅中药材种植示范基地

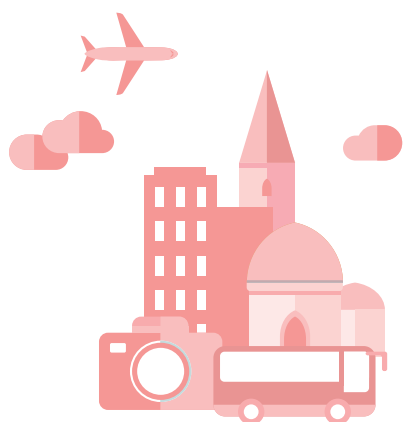
集团还联合当地农户合作打造“港中旅·贵州黎平扶贫绿色茶”品牌，通过销往下属遍布内地和港澳的数十家酒店，带领黎平茶叶走出大山，扩大市场。2013年9月，集团扶贫工作小组再次前往黎平县调研，与当地扶贫部门就下一阶段推进合作、进一步延伸产业链、增加附加值等议题，进行了深入交流和探讨。

### 加强基建扶贫

集团继续加强在云南省西盟县和孟连县的基础设施建设投入力度，主要用于农村困难群众改善生活条件的房屋、道路硬化、公共文化、教育及卫生等农村困难群众改善生活条件的项目建设。2013年，集团帮助云南省孟连县新建水泥道路、新建活动场所改善当地居民活动、出行和生产物资交易的交通问题；帮助云南省西盟县建设村内道路硬化项目配套排水沟盖板，使项目区群众78户283人直接受益，解决该村民小组道路差及排水困难的现状，增强了群众自我发展信心。



## 承载爱心——美好希望的播种之星



### 扶持旅游项目

旅游业是低碳环保产业，不仅有助于开发、保护文化和自然资源，也能创造大量就业岗位，为受助地区人民脱贫致富提供新的路径。

2012年港中旅集团考察组赴黎平考察，选定具有代表性的四寨村作为黎平县乡村旅游扶贫示范点。2013年，港中旅运用旗下旅行社业务优势，将黎平县内的特色村寨包装成“四寨—黄岗”等旅游产品线路，组织观光摄影、侗乡风情体验游、自驾游等主题旅游形式，重点向欧美市场、东南亚市场推广。



### 案例：境外旅客游黎平

9月14日，位于黎平县西南部的侗族村寨鼓乐齐鸣，迎来四寨村的第一批境外游客。这个来自新加坡的48人旅游团，是扶贫队与港中旅贵州公司协商、特意安排到四寨进行参观、用餐的。当天，游客们参观了四寨村美丽的自然风光，体验了原生态的侗族人文风情，品尝了特色的侗家长桌宴。四寨村的民族文化游将逐渐为大山外的游客熟悉和接受。





## 助力教育扶贫

“少年智则国智，少年富则国富，少年强则国强。”教育是国计，也是民生。教育是今天，更是明天；治贫先重教、扶贫先启智，因而我们心系基础教育，尤其是贫困儿童、贫困地区获得教育资源的机会。

### 关爱贫困儿童

对于贫困儿童，教育是照亮生活、点燃梦想的希望。因此我们关心贫困儿童的教育问题，努力为他们的学习提供支持，为他们的生活增添色彩。

#### 徒步西藏， 探访福利院

6月，珠海海泉湾员工钟俊琪带领“穿越云端”户外组织成员11人徒步西藏前往拉萨市“群增家庭福利院”，看望那里的孩子，并为他们送去2000元助学金和学习用品。



西藏拉萨市“群增家庭福利院”

#### 爱心结对， 帮扶孤儿

珠海海泉湾公司艺术团的7名志愿者与平沙大虎村7名孤儿建立了长期联系，时常前去探望。志愿者为孩子们辅导功课、洗衣服、打扫卫生，进行心理辅导，并鼓励他们努力学习。在闲暇时，还带领这7名孤儿外出旅游，丰富他们的生活。



公司李皓总裁、刘文华副总裁前往大虎村慰问

#### 走访特困区， 慰问小学生

三亚维景酒店组成爱心团，到海南乐东县千家镇特困区的扎灶小学看望慰问学生，为孩子们送去真挚祝福，并带去书包、画笔、羽毛球拍、足球等爱心礼物，与孩子们度过快乐而温馨的时刻。



扎灶小学

## 承载爱心——美好希望的播种之星



### 支持助学计划

除了直接提供关爱，我们也积极参与社会各界发起的助学计划，通过公益组织等帮助困难学生获得学习发展机会，以知识创造未来。我们长期支持苗圃行动，2013年中旅社赞助5000港元，用于“苗圃行动—中国教育助学计划”慈善公益活动。



#### 案例：全力支持北师大“青苗助学计划”

2013年，热衷于公益事业的珠海海泉湾再次参与“北师大青苗助学计划”，向该组织捐赠2000元助学金和景点门票。本次支教活动共100名志愿者，分10个支教团前往云浮市郁南县和揭阳市惠来县的中小学支教，为偏远山区渴望求学的孩子们带去希望。



## 2014 年展望



2014年是港中旅加快推动企业结构调整和转型升级的攻坚之年。集团将顺应市场环境的转变，继续优化产业布局，提高资源配置效率，打造业务核心竞争力，通过发挥行业领军企业作用，推动旅游业的健康、可持续发展。

**公司管理：**实施旅游主业顶层设计和发展战略，以市场为导向、以业绩作标准，深化改革、创新发展、改善执行、提升效率，确保各项工作落地。加快结构调整和转型升级，不断创新业务产品，提升改变发展模式、商业模式，实现可持续增长。

**产品服务：**聚焦现有优势业务和有发展潜力的行业领域，从差异化的市场定位和客户需求出发，强化产品和服务特色，提升客户体验与附加价值。其他各产业也将继续创造竞争优势，提升客户服务水平。

**服务民生：**做强做优旅游主业，优化资源配置，深化战略合作。加强与伙伴沟通，整合内外部资源，落实合作项目，与合作伙伴共赢发展。创新行业合作平台，加强文化旅游产业发展，带领中国文化走出去。

**环境保护：**制定景区绿色开发的纲领性文件，指导集团旅游目的地的保护性开发和后续运营；旅游地产板块全面推行绿色建筑全生命周期管理；电力和钢铁板块在资源节约利用、“三废”特别是废气排放等方面取得突破。

**人才培养：**持续加强员工多元化建设，形成包容、开放的多元化工作氛围；拓展中高层领导干部培训，建立市场化的用工机制，努力打造一支德才兼备、能创新、有担当的职业经理人队伍；全面推进“员工优惠计划”，让公司发展惠及港中旅全体员工。

**社会公益：**加强港中旅慈善基金会的运营，研究集团慈善基金在内地运营新方式。推进定点扶贫工作，提高教育扶贫帮扶力度，深化茶叶、中药材产业扶贫，扩大港中旅产业扶贫品牌影响力。

# 附录 1：港中旅业务介绍

## 旅游主业

<p><b>旅行社业务</b></p> 	<p>旅行社板块在海内外拥有 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 余间门市，在海外拥有 10 余家分社，是中国规模最大的旅行社之一。中国旅行社总社有限公司（简称中旅总社）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”。2013 年旅行社板块累计实现营业收入 989759 万元。</p>
<p><b>酒店业务</b></p> 	<p>港中旅酒店有限公司拥有“维景”、“维景国际”两大酒店系列品牌，着力推进酒店旗舰店建设和对外输出管理业务，逐步提升市场占有率和影响力。目前，中酒公司已投资、受委托管理近 70 家酒店，其中港、澳地区拥有 5 家酒店，是中央企业中规模最大的酒店管理集团。</p>
<p><b>景区业务</b></p> 	<p>集团建设以“海泉湾”品牌为特色的十大休闲旅游度假区，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。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，2013 年集团新开发了桂林芦笛、滨江景区，进一步拓展了集团休闲度假景区规模。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。青岛海泉湾入选 2013 中国旅游综合体 Top10 榜单；珠海海泉湾被珠海市授予“文明企业”称号。</p>
<p><b>在线旅游业务</b></p> 	<p>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。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。</p>
<p><b>旅游客运业务</b></p> 	<p>拥有规模最大的珠江三角洲跨境客运汽车公司香港中旅汽车服务有限公司和水上客运船队信德中旅船务管理有限公司。其中，香港中旅汽车服务有限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。</p>
<p><b>高尔夫业务</b></p> 	<p>港中旅聚豪（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排名前列。</p>
<p><b>旅游演艺业务</b></p> 	<p>港中旅天创演艺制作交流有限公司拥有以《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。</p>

## 支柱产业

### 钢铁业务



唐山国丰钢铁有限公司是一家集制氧、烧结、炼铁、炼钢、轧钢为一体的大型钢铁联合企业，具备年产铁、钢、材各 850 万吨的综合生产能力，是中国最大的板带生产企业之一。2013 年，获国资委授予的“中央企业职工技能竞赛先进单位”荣誉称号。

### 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



港中旅华贸国际物流股份有限公司主业是现代跨境综合物流和供应链贸易服务，服务网络遍布中国和世界各大货物集散中心城市。已形成网络化、集约化相结合的经营和发展格局，30 余个分子机构遍布中国主要港口和内陆经济发达城市以及香港、纽约、洛杉矶、亚特兰大、德国法兰克福，长期合作的海外网络遍布世界 150 多个国家和地区。2013 年，公司以 853335 万元营业收入位列《财富》中文版评选的“2013 年中国 500 强企业”第 495 名；IPO 项目获得上海证券时报评选的最佳项目奖项。

## 新兴产业



港中旅研究培育旅游新业务，组织港中旅国际 (00308)、地产、资产板块对连锁式可交换物业、现代养老产业、旅游航空、免税、房车业务开展可行性和项目试点。香港中旅金融控股有限公司作为集团金融资产、金融投资的管理平台及金融业务的发展旗舰，打造具旅游概念的特色金融业务，形成集团利润的重要来源及新的业务增长点。港中旅拓展旅游金融业务，并启动旅游航空产业研究，构建协调发展，健康持续的竞争优势。

## 附录 2: GRI 报告指标索引

	GRI 指标内容	在报告中的位置
<b>1、战略及分析</b>	1.1 机构最高决策者（如总裁、主席或相等的高位）就可持续发展与机构及其战略的关系的声明	P2-3
	1.2 主要影响、风险及机遇的描述	P2-3, P6
<b>2、机构简介</b>	2.1 机构名称	P4
	2.2 主要品牌、产品及（或）服务	P5, P68-69
	2.3 机构的营运架构，包括主要部门、营运公司、附属及合营机构	P5, P68-69
	2.4 机构总部的地点	P4
	2.5 机构在多少个国家营运，在哪些国家有主要业务，哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	未披露
	2.6 所有权的性质及法律形式	P4
	2.7 机构所供应的市场（包括地区细分、所供应的行业、客户（受惠者）的类型）	P5
	2.8 汇报机构的规模	P4
	2.9 汇报期内机构规模、架构或所有权方面的重大改变	P4-5, P9
	2.10 汇报期内所获得的奖项	P7
<b>3、报告规范</b>	3.1 信息汇报期（如财政年度／西历年）	封二
	3.2 上一份报告的日期（如有的话）	不适用
	3.3 汇报周期（如每年、每两年一次）	封二
	3.4 查询报告或报告内容的联络点	封二
	3.5 界定报告内容的过程	P11
	3.6 报告的界限（如国家、部门、附属机构、租用设施、合营机构、供应商）	封二
	3.7 指出有关报告范围及界限的限制	封二
	3.8 根据什么基础，汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期及（或）不同机构间可比性的实体	封二
	3.9 数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息的各种估计所依据的假设及技巧	封二
	3.10 解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并／收购、基准年份／年期有变、业务性质、计算方法）	不适用
	3.11 报告的范围、界限或所用的计算方法与以往的报告的重大分别	不适用
	3.12 表列各类标准披露在报告中的位置	P70-74
	3.13 在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策及现行措施。如没有列出，请解释任何外部认证的范围及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系。	未涉及

	GRI 指标内容	在报告中的位置
<b>4、管治、承诺及参与度</b>	4.1 机构的管治架构，包括最高管治机关辖下专责特定事务的各个委员会，例如制定战略或组织监管的委员会	未披露
	4.2 指出最高管治机关的主席有否兼任其他行政职位（如有，请说明其在机构管理层的功能及如此安排的原因）	未披露
	4.3 如机构属单一董事会架构，请指出最高管治机关中独立及（或）非执行成员的人数及性别	未披露
	4.4 股东及雇员向最高管治机关提出建议或经营方向的机制	P54
	4.5 对最高管治机关成员、高层经理及行政人员的赔偿（包括离职安排），与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系	未涉及
	4.6 避免最高管治机关出现利益冲突的程序	P8-11
	4.7 如何决定最高管治机关及委员会成员应具备什么资格及经验，包括对性别及其它多元化因素的考虑	未涉及
	4.8 机构内部订定的使命或价值观、行为守则及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施现况	P8
	4.9 最高管治机关对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构有否遵守国际公认的标准、道德守则及原则的监督程序	封二，P10-11
	4.10 评估最高管治机关本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会的绩效	未涉及
	4.11 解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	P10、P17-19
	4.12 机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其它倡议的参与或支持	P13
	4.13 机构加入的一些联会（如业界联会）及（或）全国／国际倡议组织	P9
	4.14 机构引入的利益相关群体清单	P12
	4.15 界定及挑选要引入的利益相关者的根据	P12
	4.16 引入利益相关者的方针，包括按不同形式及组别引入利益相关者的频密程度	P12
	4.17 引入利益相关者参与的过程中提出的主要项目及关注点，以及机构如何回应，包括以报告回应	P12
<b>5、经济</b>	EC 1 机构产出及分发的直接经济价值，包括收入、营运成本、雇员赔偿、捐献及其它社区投资、留存盈利、支付给资本提供者及政府的款项	P4, P42, P60, P62
	EC 2 机构活动因气候转变而引起的财务负担及其它风险、机遇	P42
	EC 3 机构固定福利计划的覆盖范围	P53, P57
	EC 4 政府给予机构的重大财务援助	未涉及
	EC 5 机构在各主要营运地点，按性别划分的工资的标准起薪点与当地最低工资标准的比例	未涉及
	EC 6 机构在各主要营运地点对当地供应商的政策、措施及支出比例	P20



## 附录 2: GRI 报告指标索引

	GRI 指标内容	在报告中的位置
5、经济	EC 7 机构在各主要营运地点聘用当地人员的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	P34
	EC 8 机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展及影响	P40
	EC 9 机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响的程度	P16, P22-23
6、环境	EN 1 所用物料的重量或用量	P48-49
	EN 2 采用经循环再造的物料的百分比	P47, P49
	EN 3 按主要源头划分的直接能源耗量	未涉及
	EN 4 按主要源头划分的间接能源耗量	未涉及
	EN 5 经环境保护及提高效益而节省的能源	P48-49
	EN 6 提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务的计划，以及计划的成效	P44-46
	EN 7 减少间接能源耗量的计划，以及计划的成效	P44-46
	EN 8 按源头划分的总耗水量	未涉及
	EN 9 因耗水而受严重影响的水源	无此类情况
	EN 10 循环再用及再用水的百分比及总用量	未涉及
	EN 11 机构在环境保护区或生物丰富多样的其他地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	未涉及
	EN 12 描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其它地区的重大影响	P44-46
	EN 13 受保护或经复修的栖息地	不适用
	EN 14 监控机构对生物多样性影响的战略、现行行动及未来计划	不适用
	EN 15 按其濒临绝种的风险度，依次列出栖息地受机构作业影响的物种的数量；列入国际自然及自然资源保护联盟 (IUCN) 辖下红色名册及全国保育名册的物种	不适用
	EN 16 按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	未涉及
	EN 17 按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	未涉及
	EN 18 减少温室气体排放的措施及其成效	P49
	EN 19 按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	P49
	EN 20 按种类和重量划分的氮氧化物、硫氧化物以及其它重要气体的排放量	P49
	EN 21 按质量及目的地划分的总排水量	未涉及
	EN 22 按种类及排污法划分的废弃物总重量	P49
	EN 23 严重溢漏的总次数及漏量	无此类情况
	EN 24 按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为“有毒”的废弃物经运输、进口、出口或处理的重量，以及经国际船运输送的废弃物的百分比	无此类情况

	GRI 指标内容	在报告中的位置
6、环境	EN 25 受机构排水和径流严重影响的水源以及相关栖息地的位置、面积、受保护状况和生物多样性价值	未涉及
	EN 26 减低产品及服务的环境影响的措施及其成效	P42-49
	EN 27 按类别划分，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	未涉及
	EN 28 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	无此类情况
	EN 29 运输产品、其它货物及物料作营运用途，以及运输雇员所产生的重大环境影响	未涉及
	EN 30 按总类划分的总环保开支及投资	P42
7、社会劳工措施和合理工作	LA 1 按雇用类型、雇用合约、地区及性别划分的雇员总数	P52-53
	LA 2 按年龄组别、性别及地区划分的新雇员工及员工流失的总量和比率	P53
	LA 3 按主要业务划分，只提供予全职员工（不给予临时或兼职雇员）的福利	未涉及
	LA 4 受集体议价协议保障的雇员百分比	未涉及
	LA 5 有关各类作业改变的最短通知期，包括指出该通知期有否在集体协议中订明	未涉及
	LA 6 在协助监察及咨询职业健康与安全计划的正式劳资健康与安全委员会中，劳方代表的比重	未涉及
	LA 7 按照地区、性别划分的工伤、职业病、损失工作日及缺勤比率，以及工伤事故和职业疾病死亡人数	未涉及
	LA 8 为协助雇员、雇员家属或社区成员而推行，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	P56-57
	LA 9 与工会达成的正式协议中的健康与安全项目	未涉及
	LA 10 根据性别、雇员类别划分，每名雇员每年接受培训的平均时数	P55-56
	LA 11 加强雇员的持续受聘能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	P55-56
	LA 12 按性别划分的接受定期绩效和职业发展考评的雇员的百分比	未涉及
	LA 13 按照性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元性指标划分，各管治机关成员及各类雇员的细分	P52
	LA 14 按员工类别、主要营运地点划分，男性与女性雇员的基金薪金比率	未涉及
	LA 15 按性别划分的育婴假后雇员返岗率	未涉及
8、人权	HR 1 载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议与合同的总数及比例	不适用
	HR 2 已通过人权审查的重要供应商、承包商和其它商业伙伴的比例，以及机构采取的行动	P20
	HR 3 雇员在作业所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的总时数，包括受训雇员的百分比	P55
	HR 4 歧视个案的总数，以及机构采取的改正行动	无此类情况
	HR 5 已发现可能严重侵犯、危害结社自由和集体议价权的作业和重要供应商，以及保障这些权利所采取的行动	无此类情况

## 附录 2: GRI 报告指标索引

	GRI 指标内容	在报告中的位置
8、人权	HR 6 已发现可能会严重危害童工的作业和重要供应商，以及有助废除使用童工的措施	无此类情况
	HR 7 已发现可能会导致严重的强迫或强制劳动的作业和重要供应商，以及有助于消除这类劳动的措施	无此类情况
	HR 8 保安雇员在作业所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的比例	未涉及
	HR 9 涉及侵犯本地雇员权利的个案总数，以及机构采取的行动	无此类情况
	HR 10 已经受到人权评论或影响评估影响的运营活动的总数和百分比	未涉及
	HR 11 通过正式投诉机制解决人权领域不满情况的总数	无此类情况
9、社会	SO 1 实施了本地社区参与项目、影响评估与发展项目的运营活动比例	未涉及
	SO 2 已作腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	未涉及
	SO 3 已接受机构的反腐败政策及程序培训的比雇员的百分比	未涉及
	SO 4 回应腐败个案所采取的行动	未涉及
	SO 5 对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	未涉及
	SO 6 按国家划分，对政党、政客及相关组织作出财务及实物捐献的总值	无此类情况
	SO 7 涉及反竞争行为、反垄断和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	无此类情况
	SO 8 违反法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	无此类情况
	SO 9 对本地社区具有重大潜在或实际负面影响的运营活动	P49
	SO 10 在运营活动中为预防和减轻对本地社区产生的重大潜在或实际负面影响所采取的措施	P49
10、产品责任	PR 1 为改良而评估产品及服务在其生命周期各阶段对安全与健康的影响，以及必须接受这种评估的重要产品和服务类别的百分比	P21
	PR 2 按结果类别划分，违反规管产品及服务在其生命周期影响健康与安全的法规及志愿守则的次数	无此类情况
	PR 3 按照程序划分标签所需的产品及服务信息种类，以及须符合这种信息规定的重要产品及服务的百分比	P32
	PR 4 按结果类别划分，违反规管产品及服务信息标签的法规及自愿性守则的次数	无此类情况
	PR 5 有关满足客户需求的措施，包括调查客户满意程度的结果	P30-31
	PR 6 为符合规管市场推广传讯（包括广告、推销及赞助）的法律、标准和自愿性守则而制定的计划	P31-32
	PR 7 按结果类别划分，违反规管市场推广传讯（包括广告、推销及赞助）的法规和自愿性守则的次数	无此类情况
	PR 8 已证实关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉的总数	无此类情况
	PR 9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所处巨额罚款的总额	无此类情况

## 附录 3：报告意见反馈表

### 尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。这是港中旅集团发布的第四份社会责任报告。为不断提高公司社会责任信息披露水平，使报告能够真正发挥与利益相关方沟通交流的作用，同时更为有效地推进集团社会责任管理和实践，我们真诚地期待您的反馈意见。

### 您可以参考下表对我们的报告做出评价

1. 您对港中旅集团履行社会责任的总体印象是：

☐ 非常好                                      ☐ 好                                      ☐ 一般                                      ☐ 差

2. 您对本报告的总体评价是：

☐ 非常好                                      ☐ 好                                      ☐ 一般                                      ☐ 差

3. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量：

☐ 非常好                                      ☐ 好                                      ☐ 一般                                      ☐ 差

4. 您认为港中旅集团在利益相关方沟通方面做得如何？

☐ 非常好                                      ☐ 好                                      ☐ 一般                                      ☐ 差

5. 您认为本报告结构安排：

☐ 非常好                                      ☐ 好                                      ☐ 一般                                      ☐ 差

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐ 非常好                                      ☐ 好                                      ☐ 一般                                      ☐ 差

注：请您在适合的“□”内打“√”。

7. 您对港中旅集团履行社会责任及本报告有何意见和建议？



香港中西区干诺道中 78-83 号中旅集团大厦 20 楼



中国港中旅集团公司办公厅 收





**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](http://www.hkcts.com)



本报告采用环保纸印制