



关于本报告

尊敬的读者：

欢迎阅读中国港中旅集团公司〔香港中旅（集团）有限公司〕发布的第五份社会责任报告。本报告全面阐述了港中旅集团在战略规划、管理举措、产品服务及系统履行经济、环境、安全和公益等方面的社会责任实践。同时，报告中设置了两个责任故事，进一步阐述我们为社会带来的关怀与价值。

为了使您对港中旅有更加直观的了解，本报告添加了超链接和二维码。手机扫描二维码，可链接到相关视频文件。点击超链接，可看到进一步的资讯内容。

编制依据

本报告编制参考全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(G4)、国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南 (2010)》国际标准和中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR3.0) 等相关文件。

时间范围

2014 年 1 月 1 日 ~12 月 31 日，部分表述及数据适当追溯至之前年份。

发布周期

本报告为年度报告。

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。

信息来源

中国港中旅集团公司年度财务报表，以及内部文件和相关统计数据。

指代说明

为便于表述，在本报告中“中国港中旅集团公司”也以“港中旅集团”、“集团”、“我们”表示。

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。

若需获取纸质版报告，或对本报告有任何建议和意见，您可按以下方式联系我们：

电话：00852 - 2853 3888

传真：00852 - 2854 1383

E-mail: pr@hkcts.com

目录

关于本报告

港中旅在 2014 02

高管答问 04



责任港中旅 08



责任故事 18



活力共赢 星耀神州 28



追求卓越 创星服务 40



幸福家园 明星团队 52



全心呵护 美丽星球 60



播种希望 星心相印 72

2015 年展望 80

附录 81



港中旅在 2014

一、港中旅·荣誉



集团再度上榜
2014 年中国企业
500 强



集团晋身
中国企业国际化 50 强
榜单第 25 位



集团获
“中国旅游创新奖”



集团获
2014 年中国国际
旅游交易会
四项大奖



- ★ 酒店公司审计部获颁“全国内部审计先进集体”荣誉称号
- ★ 资产经营公司获得“商贸流通业统计典型企业”称号
- ★ 旅行社国际会展公司中标 20,000 人会奖项目，刷新纪录
- ★ 旅行社国际会展公司获得 MICE 金椅子奖

20,000 人

旅行社国际会展公司中标 20,000 人
会奖项目，刷新纪录



中旅总社获中国旅
游投资艾蒂亚奖



中旅总社蝉联旅行
社行业第一品牌



酒店有限公司再获
“中国酒店星光奖”



二、港中旅·重要事件



酒店有限公司旗下北京丽都维景酒店
圆满完成历时 56 天的“马航失联”
应急保障工作任务



集团在 2014 上海旅交会发布旅游产业
结构优化思路和产业发展战略



集团与联合国世界旅游组织 (World Tourism Organization)
签署《世界旅游组织全球旅游道德规范》



港中旅国际成功收购宁夏沙坡头景区项目



港中旅金融控股公司成功收购安信消
费信贷公司

三、港中旅·重大纪念活动

1. 港澳游 30 周年

三十年前，港中旅开办的内地公民“港澳游”业务，开启了内地居民最早的出境之旅。三十年间，“港澳游”的发展见证了中国旅游业从开放到走向世界的历史进程。港中旅创办的中国公民港澳游业务，为内地千家万户提供了一览港澳风采的出行机会。作为港澳游业务的发起人之一，三十年来，我们伴随和见证了国家出境旅游业务的变迁，也见证了内地和香港、澳门三地旅游经济、文化的交流融合。

2. 深圳锦绣中华开业 25 周年

2014 年，中国主题公园开山之作——“港中旅深圳锦绣中华”迎来了开业 25 周年华诞，同时，该公司第 3 次获得国务院授予的“全国民族团结进步模范集体”称号。25 年来，锦绣中华以“弘扬民族文化，创建世界一流”景区为宗旨，通过不懈努力，创造了一个又一个令人瞩目的“锦绣中华现象”。从成立至今，该景区已接待游客 6,000 万人次。



3. 深圳世界之窗开业 20 周年

2014 年适逢港中旅深圳世界之窗有限公司（以下简称深圳世界之窗）开业 20 周年。作为国家首批 5A 级旅游景区，深圳世界之窗在市场定位、产品创新、品牌塑造、经营管理、转型升级、惠民便民等方面，为深圳主题公园之都建设树立了标杆。园区在开业 20 周年之际迎来第 5,500 万位游客。

5,500 万位游客

深圳世界之窗园区在开业 20 周年
之际迎来第 5,500 万位游客



高管答问



董事长访谈



2014 年中国经济发展进入新常态，国内外的旅游市场也发生了显著变化，这要求港中旅在履行社会责任时需要做出哪些改变？



新常态意味着我国正在步入新的重要战略机遇期，国家将旅游产业作为新的经济发展增长点，一系列政策和扶持措施相继出台，国内旅游行业进入一个全新的发展阶段。为了顺应新常态，抓住旅游业发展的新机遇，2014 年港中旅调整优化集团董事会结构，切实发挥董事会作用，引领企业战略发展，制定《集团 2015-2020 旅游主业发展战略》和《产业结构优化调整方案（2015-2020）》，将“成为具有国际竞争力的一流综合旅游服务运营商”作为我们新的战略目标。

同时，集团确定了“调结构、促转型、转方式”的工作主线，以落实“两方案”、打造“两主体”等工作为抓手（打造集团投资控股主体和板块公司市场竞争主体），塑造充满活力的业务发展模式，释放改革红利，更好地服务国家和区域的经济社会，实现互利共赢。

2014 年，集团经营团队、各级经理人和广大员工全力拼搏，较好地完成了 2014 年各项经营目标，集团资产规模达到千亿，这是历史性的跨越！



诚信与透明，是港中旅履行社会责任的重要特点。港中旅在推动社会责任建设方面有哪些重要行动？

港中旅集团自 1928 年创立至今，一贯提倡诚信，做各方信赖的企业。2014 年，集团签署《世界旅游组织全球旅游道德规范》承诺，关注旅游业经济、社会、生态的可持续发展，做旅游企业的表率。我们全力支持国家旅游局出台的《中国公民出境旅游文明行为指南》，并在深圳世界之窗、嵩山等多个景区引导旅客文明出游，使客户体验更为祥和与有序。

我们积极在各大国际国内会议、企业社会责任论坛等活动中分享港中旅的履责理念与实践，提升企业透明度；借助开通网站、微信和微博等多种新媒体渠道，不断丰富与利益相关方的交流途径；通过“港中旅慈善基金会”的良好运营，促进集团回馈社会的规范化与常态化，集团的公益项目管理受到社会有关方面的赞誉。

此外，我们希望做以责任创造价值的先锋企业，引领行业进步、满足社会需求。2014 年政府工作报告提出“落实带薪休假制度”，国务院也鼓励企业和职工灵活安排带薪年假。我们一直在为推动带薪休假制度由“小众福利”回归“大众权利”而呼吁，希望通过“两会”提案推动带薪休假立法工作，让带薪休假成为大众的法定权利。

正如《港中旅之歌》中的一句歌词：“百年基业我们继承发扬，光明前程我们不断开创”，这是每一位港中旅人的梦想。我希望全体港中旅员工，以新的战略目标为指引，发扬敬业、和谐、激情、创新的企业精神，建设生态文明，建设诚信企业，建设充满责任与活力的港中旅，携手利益相关方为幸福生活而努力，为实现港中旅百年基业梦想而奋斗！

——中国港中旅集团公司董事长 张学武

高管答问



中国港中旅集团公司总经理

总经理访谈



2014 年，港中旅如何实施新的发展战略？



港中旅集团以全新的认识、全新的姿态，以高度的责任感和强烈的使命感推动集团战略转型。2014 年，我们重点做了四方面的工作：一是分解新的发展战略，形成三年滚动战略规划，完善了做实板块公司的资源配置方案和保障措施；二是规范战略管理工作，对接两个战略方案，优化各个产业和核心业务的战略定位及发展目标；三是推动战略重点项目落地，满足集团产业发展需要；四是优化集团组织架构，开展多期开阔集团管理层视野的战略培训。积极倾听员工和社会各界对公司的意见和建议，齐心协力推动集团的转型发展。

2014 年，港中旅集团全年累计实现营业收入 503.1 亿元，其中旅游主业营业收入 138.4 亿元；利润总额 20.98 亿元，同比增长 13.39%，表明集团优化旅游主业的战略定位、推动产业结构调整转型正取得积极成效。



港中旅作为中国旅游业的领军企业之一，如何做大做强旅游主业？



2014 年中国旅游业实现新跨越，中国成为世界第一大出境旅游市场，个性化、多样化消费渐成主流，基础设施互联互通和新业态、新商业模式大量涌现。因此，我们更加注重满足各类群体需求，为客户创造快乐。

集团着力打造复合型“新型旅游目的地”，引领国内旅游休闲度假新潮流。我们投资控股沙坡头景区，深耕苏州、宁波、杭州等地城市休闲地产项目，推进河北燕郊、成都金堂旅游地产项目；持续推进房车旅游新业态，实现山地、沙滩、海岛、温泉等多类型营地的开发尝试；大力发展出境游，不断丰富新线路、推出新产品，全力满足旅客日益增长的个性化、多样化需求。

集团重点推动传统旅游业务与“互联网”融合，探索旅游休闲度假业务新模式。我们开发网上旅游景点，努力打造“智慧旅游”；将无线网络覆盖到景区、酒店等，增强旅客移动互联体验；建设综合业务管理系统，开发旅游业务应用程序 APP，实行线上线下业务整合，充分对接电子商务，为客户创造移动互联时代的便捷生活。



港中旅如何实现经济、社会和环境综合价值的最大化？



集团在创造经济效益的同时，持续关注利益相关方的期望，助力社区建设，与环境和谐发展。2014 年，我们积极践行社会责任：承担了长达 56 天的马来西亚航空公司失联客机家属服务工作和政府应急工作组的接待任务，以卓越的服务品质，受到国务院、失联家属、马航及媒体的高度赞誉；2014 年也是港中旅启动港澳游 30 周年，我们始终助力内地与港澳的经济社会发展，促进三地文化交流互通。

港中旅坚持走多元化发展道路，业务涵盖旅游、地产、金融、钢铁、物流、资产等。作为优秀的企业公民，集团坚持倡导绿色环保，各板块公司积极进行节能减排改造，节约资源、降低能耗；同时努力践行绿色旅游，将低碳理念融入发展，倡导旅客文明出行。

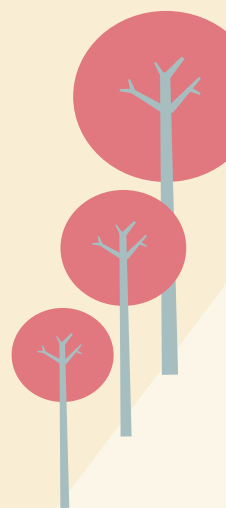
履行社会责任之路，任重而道远。我们将通过出台《集团社会责任工作管理办法》，不断规范社会责任的指导、评价和考核，努力探索将社会责任理念融入使命、价值观和愿景，形成具有自身特色的社会责任感。随着改革开放的进一步推进，我们将以更加积极的姿态参与国家“一带一路”发展战略，参与国际经营，努力适应不同国家的法律、历史、宗教和文化，在不同地域认真履行社会责任。

——中国港中旅集团公司总经理 姜岩



责任港中旅

- > 关于我们 10
- > 公司治理与合规运营 12
- > 社会责任战略 14





责任港中旅



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

一、关于我们

星旅相伴，行者无疆。作为 1928 年创立的中国本土首家旅游企业，中国港中旅集团公司〔香港中旅（集团）有限公司〕八十多年来始终以前瞻性的目光、开拓者的勇气，致力成为具有国际竞争力的一流综合旅游服务运营商，为广大消费者提供更便捷、舒适、高质量的旅行服务，与利益相关方携手推进建立持续、健康的旅游产业价值链，推动国内旅游产业的可持续发展。

港中旅集团是国务院国资委直接管理的国有重要骨干企业，总部位于香港。集团旅游主业目前完成了香港、内地及海外一体化的产业布局，形成了旅行社、酒店、景区、在线旅行服务、演艺、旅游客运等旅游行业集群化发展模式，是国内旅游产业链较为完整、服务要素较为齐全、经营规模较大的旅游企业集团之一。集团按照旅游主业（2015-2020 年）发展战略和集团产业结构优化调整方案确定的旅游、房地产、金融重点产业，钢铁、物流稳健产业和新产业、新业务的划分标准和发展要求，优化资源分配，优先重点发展旅游主业，进一步提升相关业务价值创造能力，同时加大培育养老、房车、免税、航空、游轮、旅游文化产业等新兴业务，寻找新的增长点。在企业发展壮大同时，港中旅不忘回馈社会，积极履行企业公民责任。2014 年，集团连任第二届全球契约中国网络主席团成员企业。集团资产总额 981 亿元（人民币，下同），营业收入 503.1 亿元，利润总额 20.98 亿元，员工总数 4.5 万人。



完美生活

港中旅为您打造特色旅游目的地生活方式

早晨



在中旅总社／香港中国旅行社咨询报名，为您专业规划欢乐之旅，创造休闲生活。



清晨出发，专用舒适大巴带您开启一日轻松愉悦的旅程。



攀登嵩山／鸡公山强身健体，沉淀心灵，领略名山挺拔之姿、沉稳之形、博大之魂。



畅游锦绣中华，领略中华五千年历史文化，感受丰富多彩的民族风情。



透过世界之窗，触摸世界文化脉搏，感受异域文化神韵。



美好的旅程，由焦作商业银行为您提供安全周到的金融服务来保障，让您随心畅玩。



您旅途中搜罗的新颖物品由港中旅华贸国际物流为您寄送给亲朋好友，传递真挚情谊，分享美丽心情。

中午



中午，在芒果网线上平台预定维景酒店／旅居酒店，享用丰盛午餐，舒适的休憩让您再次充满活力。



来到海泉湾享受特色温泉，放松身心。



在绿草茵茵、风景如画的聚豪高尔夫球会来一场友谊赛，感受绿色、氧气和阳光。

傍晚



傍晚时分，在港中旅天创剧院欣赏大型舞台演艺剧目，让您享受精彩绝伦的视听盛宴。

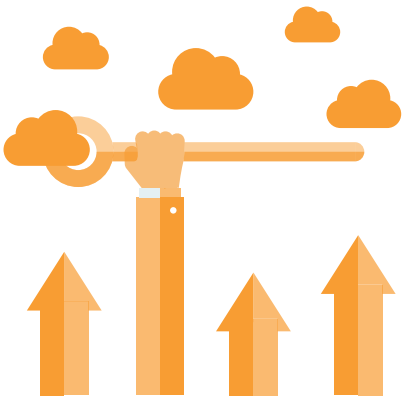


充实的一天即将结束，回到温暖舒适的家中，尽享港中旅地产为您打造的温馨家园。



窗外万家灯火，港中旅电力为城市点亮每一个美好夜晚。

服务大众，创造快乐，港中旅持续优化产业链，打造旅游精品，旨在引领游客实现从观光到体验，从体验到休闲，从休闲到生活方式的转变。



二、公司治理与合规运营

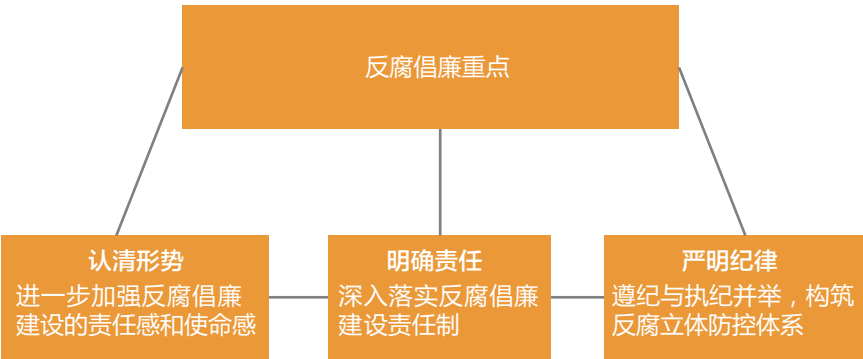
1. 完善治理结构

面对全面深化国有企业改革的新形势，2014 年港中旅集团对公司治理结构进行了较大调整，进一步规范董事会运作，全面落实董事会各项要求，形成董事会、监事会和经营团队协调运转、有效制衡的决策监督执行机制。强调董事会引领集团战略发展的核心角色，推进以集团总经理带领下的经营团队全面落实经营发展方针、提升经营管理水平、实现集团平稳快速发展的战略目标，在不断完善集团顶层设计的同时，积极推进建立板块公司现代企业制度下的法人治理架构。

2. 诚信道德 防范风险

我们关注旅游产业经济与社会及生态环保之间的和谐发展、持续共赢，2014 年集团在国内众多旅游企业中率先与联合国世界旅游组织 (World Tourism Organization) 签署《世界旅游组织全球旅游道德规范》，注重总结集团在上述议题领域的管理实践和工作经验，并以此为契机，更好地履行和承担企业社会责任，争当行业表率。

2014 年我们通过召开反腐倡廉建设工作会议、签订反腐倡廉责任书、举办座谈会等形式，贯彻落实中央及国务院国资委相关反腐倡廉精神与规定，总结和部署集团反腐倡廉工作，加大对行业潜规则的治理，加强对从业人员廉洁教育，培养以德为先、操守为本的价值追求，树立健康向上、阳光坦诚的集团企业文化。



我们持续完善覆盖全集团的内控体系和全面风险管理系统，在 2014 年发布了《全面风险管理暂行制度》，化解和防范经营发展过程中的各类风险，持续增强企业抗风险能力和应变能力，督导集团下属各板块、专业公司结合实际，正确认识和承接集团赋予的管控职能，逐步形成“有序授权 + 照章监督”的风险管控格局。

3. 增加信息披露方式

新媒体时代下，我们丰富与利益相关方沟通互动的渠道，在集团已有的新闻发布会、杂志、月刊、新闻宣传及第三方信息推送等形式基础上，2014 年新推出了微电影及互联网视频推广等新型传播方式，向受众提供了全新的信息接收形式，传播到达率进一步提高。

我们也通过主动参与国内主流的社会责任业界活动，传递港中旅集团的履责理念与实践成绩，提升集团履责透明度。2014 年，集团连任第二届全球契约中国网络主席团成员企业，并以《港中旅，绿色发展的守护之星》获得其“关注气候与环境保护”最佳实践案例奖，总结交流了我们践行全球契约十项原则的优秀实践和工作经验；集团还参加了第三届中国公益慈善项目交流展示会，展示了我们在定点扶贫县捐助建立的“港中旅茶产业种植示范基地”的项目成果，该公益项目受到有关方面广泛关注，慈展会也成为集团传播公益理念、对标同业的优质平台。



集团宫晓冰副总经理、总法律顾问参加全球契约中国网络举办的“生态文明·美丽家园——关注气候中国峰会”，介绍港中旅在生态环境保护及节能减排等方面所做的努力

集团相关信息披露渠道进一步拓展



港中旅历年发布的企业社会责任报告



中旅总社制作的微电影《为爱插上翅膀》，荣获“最受欢迎微电影”和“最佳故事片”两项大奖

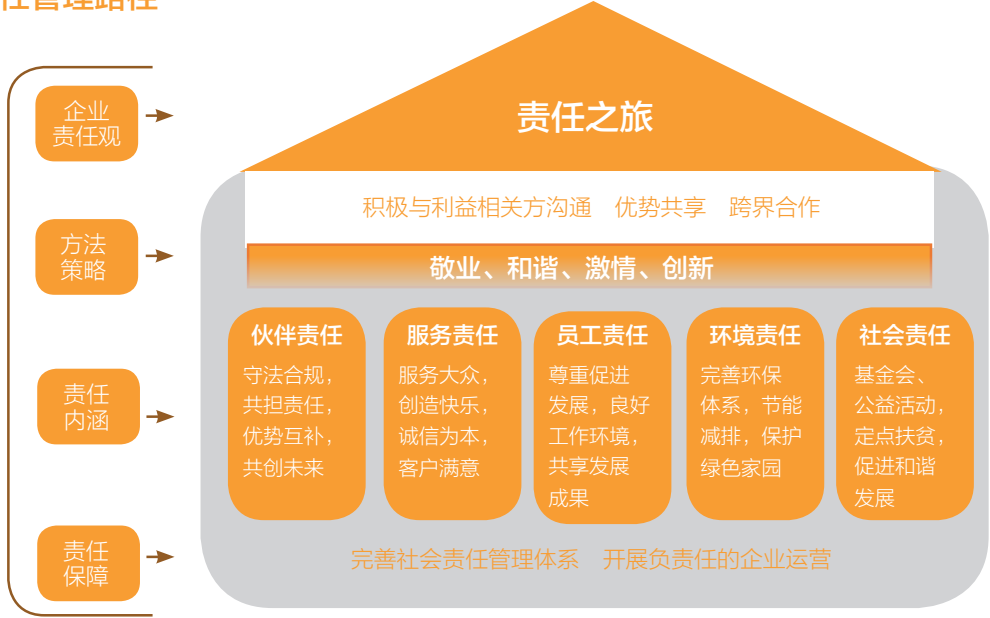
(<http://www.letv.com/ptv/vplay/21079584.html>)



三、社会责任战略

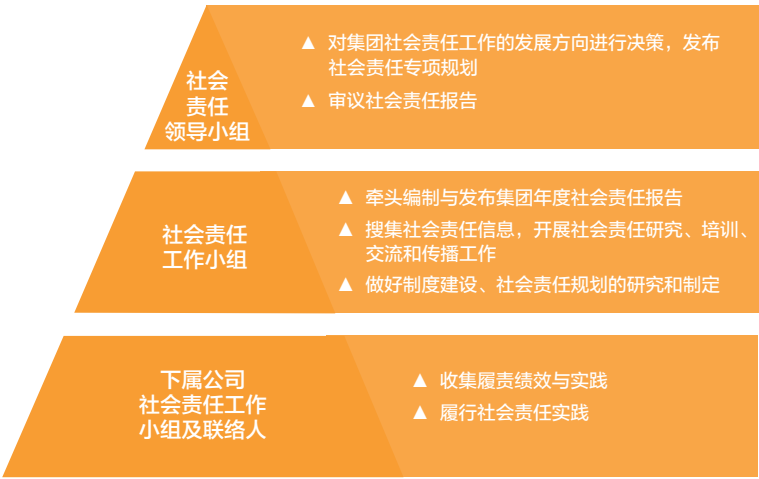
港中旅集团高管层十分关注集团的可持续发展，将可持续发展理念融入到集团战略规划和日常管理中。2014 年，集团以港中旅《社会责任工作规划》为起点，评估业务经营所产生的经济、环境、社会影响，边梳理、边调整、边改进，全面开展责任管理。

1. 社会责任管理路径



2. 社会责任管理架构

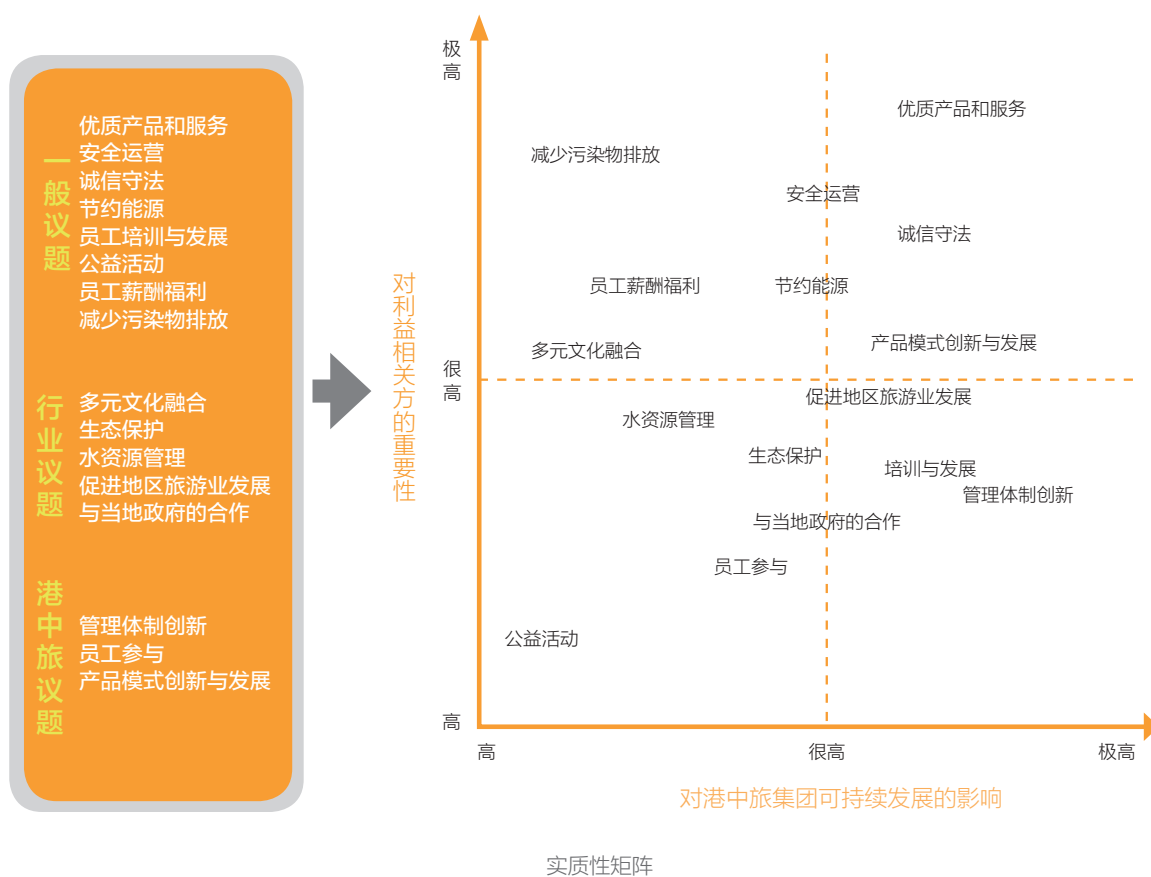
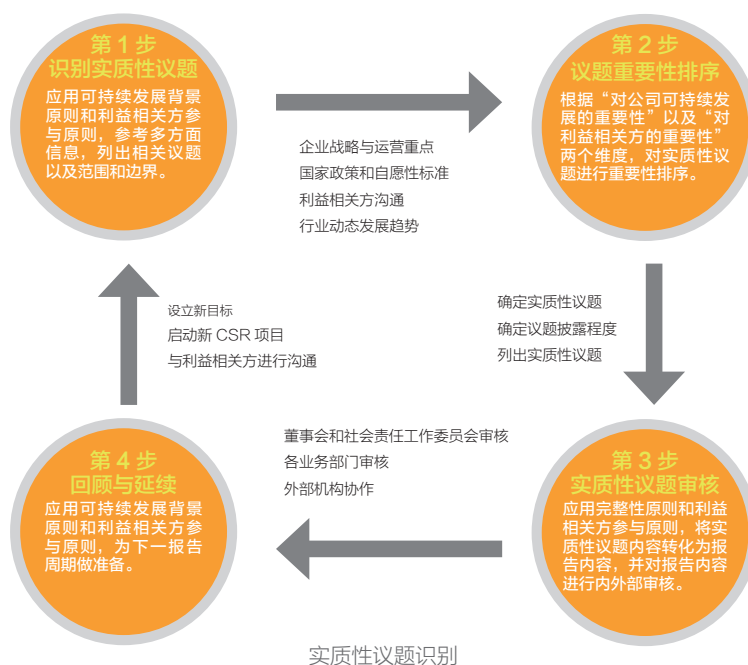
我们成立了社会责任管理三级组织体系，稳步推进社会责任各项工作：集团社会责任工作领导小组主要对集团社会责任工作的战略方向向集团提供意见，起草和发布社会责任专项规划；领导小组下设集团社会责任工作小组，归口集团办公厅；各职能部门、板块、专业公司联动配合，共同推进集团社会责任工作开展。



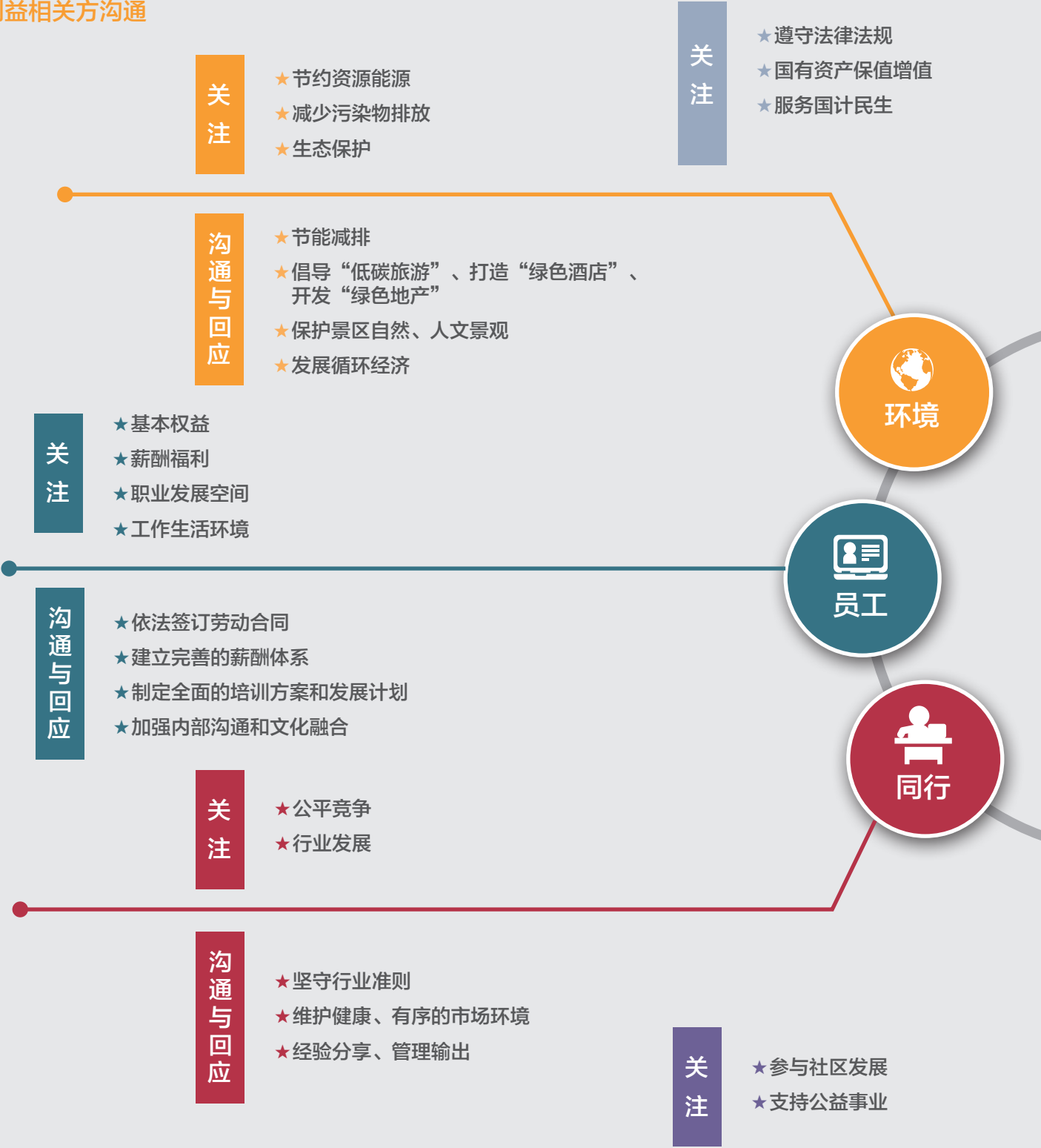
港中旅集团社会责任组织架构

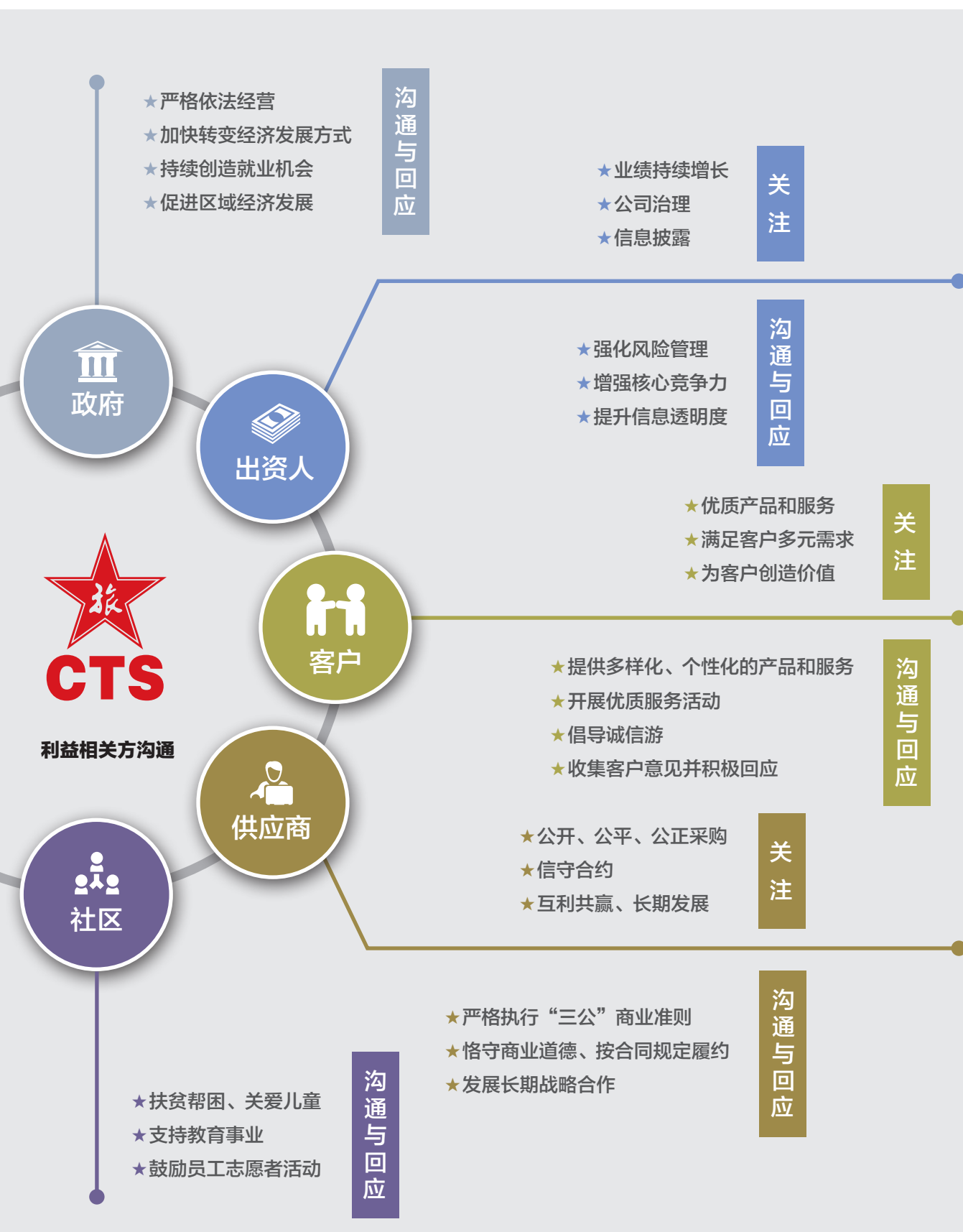
3. 社会责任议题管理

我们在与利益相关方广泛沟通的基础上，通过分析研究国内外发展形势和社会责任标准体系、国家政策要求、行业发展信息、对标全球社会责任管理先进企业实践等方式，按照集团业务发展的特点，梳理集团社会责任实质性议题。



4. 利益相关方沟通







责任故事

- > 丽都维景情 拳拳中旅心 20
- > 启动港澳游 责任三十年 25





责任故事



一、丽都维景情 拳拳中旅心

2014年3月8日，马来西亚航空公司MH370航班失联，事件引起全球关注，包括154名中国乘客在内的全部机上成员生死未卜。习近平总书记及李克强总理作出重要批示，要求全力做好马航失联客机应急处置和妥善做好乘客家属工作。当消息传出后，一直与祖国同呼吸、共命运，深怀社会责任感的港中旅集团第一时间启动应急预案。北京丽都维景酒店承担了事件官方信息对外发布和失联人员家属安置的接待任务。集团主要领导作出重要指示，要求在特殊时期，酒店管理班子要全部上岗值班带班，做好服务保障、应急及安抚维稳工作。在集团统一领导下，酒店板块及北京丽都维景勇挑重担、众志成城，贯彻落实各项行动部署，圆满完成了历时56天的马航失联家属服务工作和政府应急工作组的接待任务，彰显了百年老店庄严的社会责任感。5月3日，国务院副秘书长肖亚庆在政府工作组工作会上对集团所做工作做出高度评价：“港中旅很好地完成了家属接待和协助、配合的工作，为国家做出了贡献。”

责任数据



接待失联家属达

846人



接待家属住宿

303人次



接待政府工作人员

143人



承办沟通会

60余场



酒店板块总部派出

300余人次



系统内酒店累计派出

3,200余人次

支援丽都维景酒店

1. 有力保障 迎接严峻考验

马航失联事件当日，港中旅酒店公司旗下北京丽都维景酒店接到马来西亚航空公司的求助，希望丽都维景提供接待帮助；在得到北京市政府指示后，丽都维景酒店立刻给出肯定回答，成为“马航失联家属接待中心”，随即全力以赴开展失联乘客家属服务保障工作。凭着完整的流程体系和过硬的实践经验，我们第一时间在丽都维景酒店成立服务和应急指挥部以及应急接待工作组，下设马航联系组、稳定家属组、后勤保障组、安全应急组，将“丽都维景微信管理群”作为应急联络指挥系统。



事件回放

3月8日

凌晨2时40分，马航MH370与地面失去联系；

上午9时许，北京丽都维景接到马航求助，希望提供接待帮助；酒店立刻给出肯定回应，集团第一时间启动应急预案；

10点45分，酒店板块召开紧急会议，成立服务和应急指挥部；

下午2点30分，马航官方决定，召开记者招待会。在不到一小时的时间里，丽都维景紧急遴选合适场地，从会场布置和秩序、疏散通道、保护马航发言人安全等方面做好统筹安排。

3月10日

北京市市长王安顺一行在丽都维景召开马航失联飞机现场协调会，特别对酒店的服务保障工作给予肯定。

3月11日

下午，正在北京参加全国“两会”的集团张学武董事长利用会议空隙，专程来到丽都维景，看望和慰问坚守在支援服务一线的员工，提出做好下一阶段服务保障工作的要求。

3月26日

下午5点5分，国务院副秘书长肖亚庆等人来到酒店和家属短暂会面，丽都维景应急指挥部成员亲自带班，全力维护会场秩序。



责任故事

1	2
3	4

1. 港中旅酒店有限公司总经理孙武现场指挥协调接待服务工作
2. 等候在丽都维景酒店的媒体记者
3. 马航 MH370 航班乘客家属在酒店会议室焦急等待中
4. 酒店保安人员在维持现场秩序



56 天来，丽都维景酒店以“悉心服务”作为接待工作的第一要务，成功接待了马来西亚大使、马航高级官员、国务院及相关部委领导，期间未发生任何安全事故。

我们得知消息的时候，并不慌张。因为我们平时经常做防火演练、突发事件演练，这套程序大家都记在心里了。平时丽都维景酒店也经常接待延误航班，我们对自己，有底！



胡晓龙 北京丽都维景酒店工程部责任工程师
(1992 年加入丽都维景酒店)



2. 日夜守护 服务失联家属

“马航失联”期间，为保障服务，酒店所有员工都放弃休假，甚至连退休人员都主动返岗，为酒店在特殊时期的 24 小时正常运转提供了有力的保障。而失联家属情绪多不稳定，酒店服务细节、服务人员的表情、语言或动作，都可能成为引发家属情绪波动的导火索。接待服务工作千头万绪，丽都维景酒店员工恪尽职守、专业有序，用暖心的热茶、及时的热毛巾、鼓励的话语和感同身受的眼神诠释了港中旅人的敬业、专业、服务至上和人道主义精神。

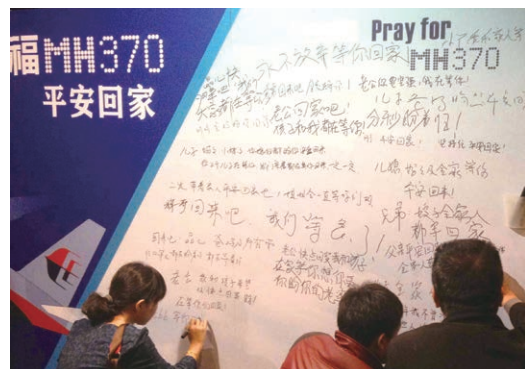
酒店服务人员对家属的热情服务，
我们看在眼里，记在心里，他们让
我们失联家属感到如家的温暖，真
心地感谢你们真诚的服务。

——两家失联家属联名致信

这段时间以来酒店每天都是满房状态，马航失联家属住的客房里经常人很多，情绪都比较不好，气氛也很紧张。我们的客房部员工做事都尽量提高效率，既要保证清洁质量，也要适当给予安抚，同时还要保证服务不能越位。虽然我婆婆 3 月 7 日去世了，但我 8 日接到消息就赶紧回来了，家里很理解也很支持，因为知道酒店现在特别需要我。经过我们的不懈努力，这个月的顾客满意度达到了 87.3%。



刘艳娥 北京丽都维景酒店客房部主管
(在丽都维景酒店工作 28 年)



家属们将自己的希望写在留言板上

责任故事

3. 齐心协力 汇聚集团力量

失联等待期间，聚集在北京丽都维景酒店的失联家属人数众多，为保障服务质量，港中旅集团给予了全力的支持，成为丽都维景酒店的坚强后盾：仅3月8日当天，集团旗下的北京港中旅维景国际大酒店、北京远通维景国际大酒店等7家在京酒店就自发组织了80余名一线员工前往丽都维景酒店进行支援。56天中，集团累计派出300余人次、酒店板块公司累计派出3,200余人次支援丽都维景酒店，在保证服务品质的同时，充分保障了一线员工的轮休。全国各地约70家维景酒店也在酒店板块业务微信群里互通信息，守望相助，支援工作牵动着集团上下的心。



3月11日下午，港中旅集团董事长张学武在北京参加全国“两会”期间，专程来到丽都维景酒店慰问坚守在服务一线的员工

媒体点赞



美通社：

为了保障丽都维景的正常接待，港中旅酒店有限公司将从北京港中旅维景国际大酒店、北京远通维景国际大酒店调集保安、餐饮、PA等一线员工前往支援，不计成本，做好服务工作。

凤凰财经：

中国港中旅集团北京丽都维景酒店作为马航紧急接待中心，第一时间成立服务和应急指挥部及应急接待工作组，就安全秩序、医疗卫生、餐饮服务、家属安置、对外联络等工作一一作出部署安排。

新华网、美国CNN、凤凰卫视等众多媒体为港中旅丽都维景酒店“点赞”……

二、启动港澳游 责任三十年

1984年7月，港中旅开办内地公民“港澳游”，开始了内地居民最早的出境游。2014年是港中旅开展港澳游业务三十周年。三十年来，我们始终坚持服务品质第一的理念，助力内地与港澳地区经济社会发展，为促进三地居民文化交流、旅游产业融合发展贡献力量。港中旅一直敢为人先，开创先河，尤其是经过近十年发展，实现一次又一次跨越，成为中国旅游业的领航旗舰。



1983



1983年，香港中旅社发起，向新华社香港分社及国务院侨办申报要求办理内地公民“香港游”业务。

1984



1984年7月，经中国政府国务院侨办、港澳办及公安部审核批准，中国中旅系统正式经办全国（除西藏外）各地居民赴香港及澳门旅行团业务，香港中国旅行社并获香港入境事务处指定为“香港游”接待社。这项新型业务推出后，很快受到人们的欢迎。

1993



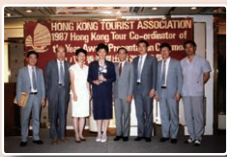
1993年，集团成立香港中旅港澳游管理有限公司，扩大港澳游业务规模。

1994



1994年，港澳游管理公司开辟内地收客业务，促使客源进一步上升。

1997



1997年－1998年，香港旅游业因亚洲金融风暴冲击处于低迷，香港中旅港澳游公司业绩却一枝独秀。

2002



2002年1月，国家旅游局将香港中国旅行社列为香港173家经营内地游客赴港澳旅游业务第001号地接社。

2003



2003年，国家开放内地公民赴港澳个人游，港澳游步入全面市场化。

2004



2004年－2006年，为适应自由行开放后市场需求，香港中旅社成立内地游客部。

2010



2010年，港中旅旗下中旅总社携海内外百余家旅行社企业发起“优质诚信游”及“50万诚信金计划”。

2012



2012年－2014年，重新成立的内地游客中心，逐步向专业目的地管理公司转型，探索一条有中旅特色的港澳游业务之路。

责任故事

1. 通达三地 架起感情桥梁

上世纪 80 年代初，内地出境基本为外事公务活动，内地居民真正意义上的出境旅游消费习惯还没有形成。随着改革开放、经济社会的快速发展，收入的增长，内地居民开始有了全新的旅游消费观念，出境旅游需求越来越多。1983 年，集团下属香港中国旅行社有限公司（以下简称香港中旅社）向新华社香港分社及国务院侨办申报办理内地公民香港游业务；次年，香港中旅社被指定为经办全国（除西藏外）各地居民赴香港及澳门旅游团的业务单位，中旅港澳游业务由此诞生。

以前大陆同胞去港澳的申请十分困难，记得不少香港警察是山东威海人，其中一位警察拟申请在山东的母亲到香港团聚，申请了三年，才获批准，但此时他的母亲已经逝世了。



庄炎林 原国务院侨办副主任



旗下任何所属旅行社操作零团费、负团费港澳游产品，一经查实，将以 10 倍于团款的罚金赔偿消费者

2. 诚信为本 打造金字品牌

港澳游三十年，港中旅已成为三地游客值得信赖、口口相传的旅游品牌。在近年港澳旅游市场出现个别导游强迫内地组团游客购物、极大破坏港澳旅游业形象时，集团不遗余力保障“港澳游”服务品质，提供“优质诚信的香港游产品，无指定购物、无任何附加费、无强迫自费项目”，以身作则巩固港澳旅游市场的健康形象。

2010 年，香港中旅社在港发起 50 万诚信金计划：旗下任何所属旅行社操作零团费、负团费港澳游产品，一经查实，将以 10 倍于团款的罚金赔偿消费者。作为在港中资企业代表和港澳游先锋企业，重建市场信心、树立品牌形象是我们义不容辞的责任。



在旅游行业狼烟四起的年代，香港中旅社的坚持与追寻更显得弥足珍贵。人在精彩旅途，心如家中舒畅，这恐怕是每个旅行者追寻的最理想的境界。中旅开启的放心之旅，就这样让一个个彩色的梦想成真了。



香港《文汇报》

3. 尽心尽力 服务香港发展

作为香港支柱产业之一，旅游产业一直是带动香港经济发展的重要因素。据世界旅游业理事会统计，2014 年，旅游业对香港 GDP 直接贡献达 2,046 亿港币，占总 GDP 的 9.1%，带动提供多达 745,500 个就业岗位。

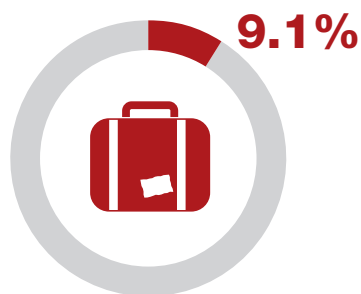
港中旅集团一直为助推港澳游行业规范化发展持续做出贡献。2014 年，我们协助承担了《2013 年香港旅游业回顾和 2014 年展望》、《香港人口管理概况》等一系列课题研究任务，利用集团在港业务发展的优势，发挥支撑研究的作用，为香港稳定发展贡献力量。

旅游业对香港 GDP 直接贡献达

2,046 亿港币

带动提供多达

745,500 个就业岗位



旅游业占总 GDP 的 9.1%





活力共赢 星耀神州

- > 做与时俱进的开拓者 30
- > 做区域发展的服务者 33
- > 做跨界合作的倡导者 36
- > 做世界文明的传播者 37





活力共赢 星耀神州

全要素融合、全产业链整合、现代产业集群化发展成为 2014 年国内旅游产业发展新态势。港中旅集团顺应产业发展趋势，以优化战略为先导，驱动各板块业务更具市场竞争力，通过对接行业细分市场，充分与文化、区域、其他产业融合，打造更具责任感的港中旅。

一、做与时俱进的开拓者

中国旅游产业已经进入一个前所未有的快速发展时期，国家政策导向、行业技术更新和旅游消费行为的变化深刻影响着国内旅游产业格局的优化。

1. 战略升级驱动变革

2014 年，港中旅集团将“调结构、促转型、转方式”作为工作主线，开展打造集团投资控股主体和板块公司市场竞争主体的“两个主体”工程，发布旅游产业发展战略和产业结构调整优化思路及集团景区、旅行社和酒店业务的发展规划。围绕一个中心、两个重点、三个结合、四个落实优化产业结构，持续推进“行业领先计划”及“618”行动计划等多项措施，重塑体制与机制，实现资本、资源和团队最优组合，持续提升集团价值创造能力及发展活力。

- ★主体责任落实
- ★方案细化落实
- ★督导检查落实
- ★考核奖惩机制落实

- ★结合企业实际
- ★结合宏观形势和行业趋势
- ★结合年度工作安排



- ★围绕提升发展质量，提高经济效益，打造核心竞争力，走质量、效益和可持续发展之路

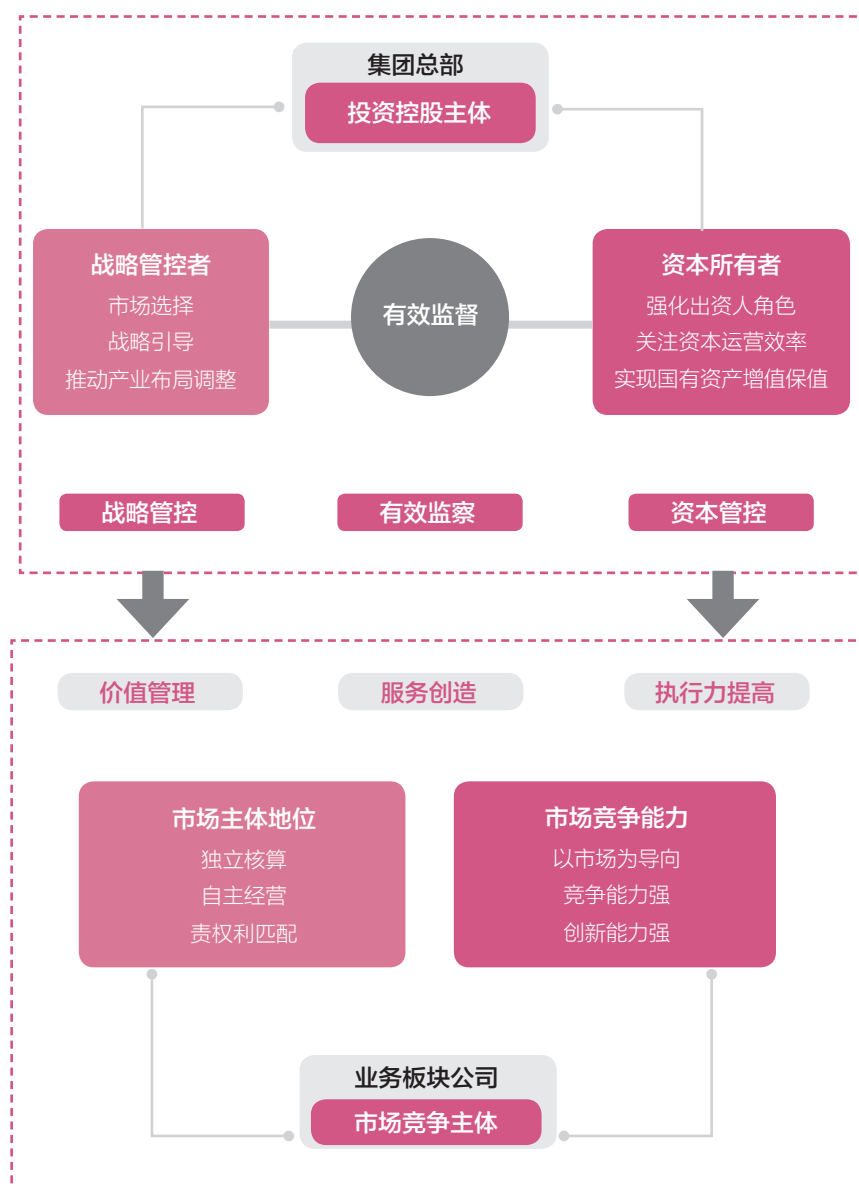
- ★加强工作系统性，正确处理短期和长期、重点产业稳健产业和新产业、质量和效益三个关系
- ★推动改革与创新，为激发活力、动力、潜力提供体制机制保证

一个中心、两个重点、三个结合、四个落实

港中旅集团总部职能调整优化，从顶层看，是全面深化国企改革的任务要求；从长远看，是推动集团可持续发展的战略需求；从自身看，是提升管控效能、打造价值创造总部的管理追求。

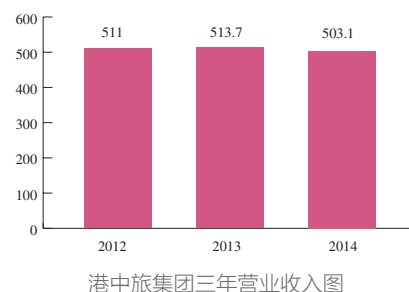


姜岩 中国港中旅集团公司总经理

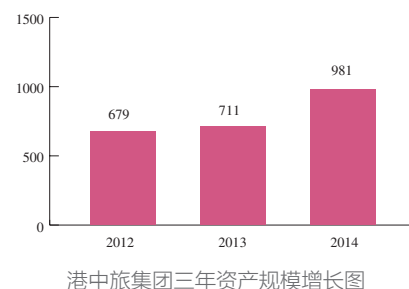


“两个主体”工程架构

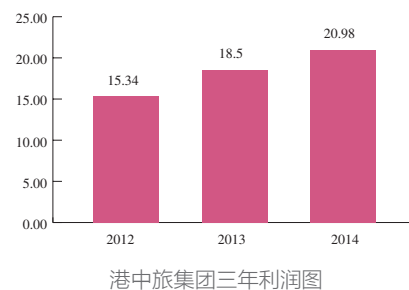
营业收入
(亿元)



资产规模
(亿元)

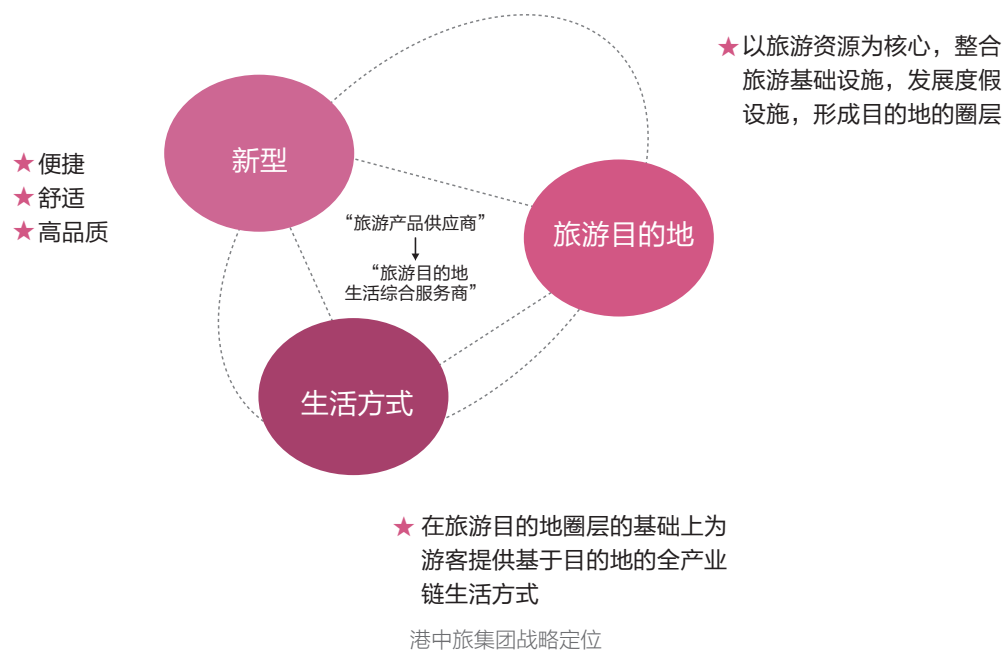


利润
(亿元)

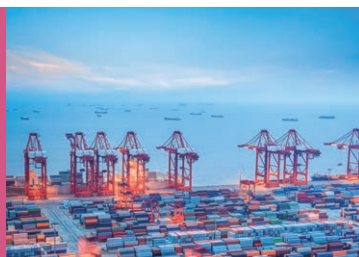


2. 资源配置优化结构

港中旅集团致力于成为具有国际竞争力的一流综合旅游服务运营商，在旅游目的地圈层概念下，依托集团会员资源、旅游要素资源为游客提供基于目的地的全产业链生活方式。2014 年集团调整资源配置结构，发展旅游服务、酒店业务和景区业务等三大核心业务，优化调整旅游地产业务，探索旅游金融、房车、邮轮等新业态。



成功收购宁夏沙坡头景区，为景区板块注入新生力量，优化景区布局，推动旅游主业发展



物流板块运用上市募集资金，收购德祥物流取得进口分拨业务资质，尝试进入跨境电商物流领域，股价上涨 34%

优化配置促进业务发展及结构优化

2014 年 11 月，港中旅集团成功发行 10 亿美元债券，成为当期债券市场中首次发行规模最大、发行价格溢价降幅最大及认购倍数最高的中资企业美元债。此次债券成功发行，不仅增强了集团的资本运作能力，也为集团后续在境外债券融资奠定了良好的基础。

10 亿美元债券

2014 年 11 月，港中旅集团成功发行 10 亿美元债券，成为当期债券市场中首次发行规模最大、发行价格溢价降幅最大及认购倍数最高的中资企业美元债。



案例：收购安信优化发展格局

港中旅集团以“价值导向、严控风险、追求卓越、持续发展”为宗旨，战略性进入金融行业，打造“双引擎、一基础、一培育、一巩固”的业务架构，培育新的利润增长点。2014 年，集团成功竞购香港渣打银行旗下消费信贷业务香港安信信贷有限公司，进一步优化集团金融板块发展格局，提升公司市场价值。



集团领衔收购安信信贷项目签约仪式

二、做区域发展的服务者

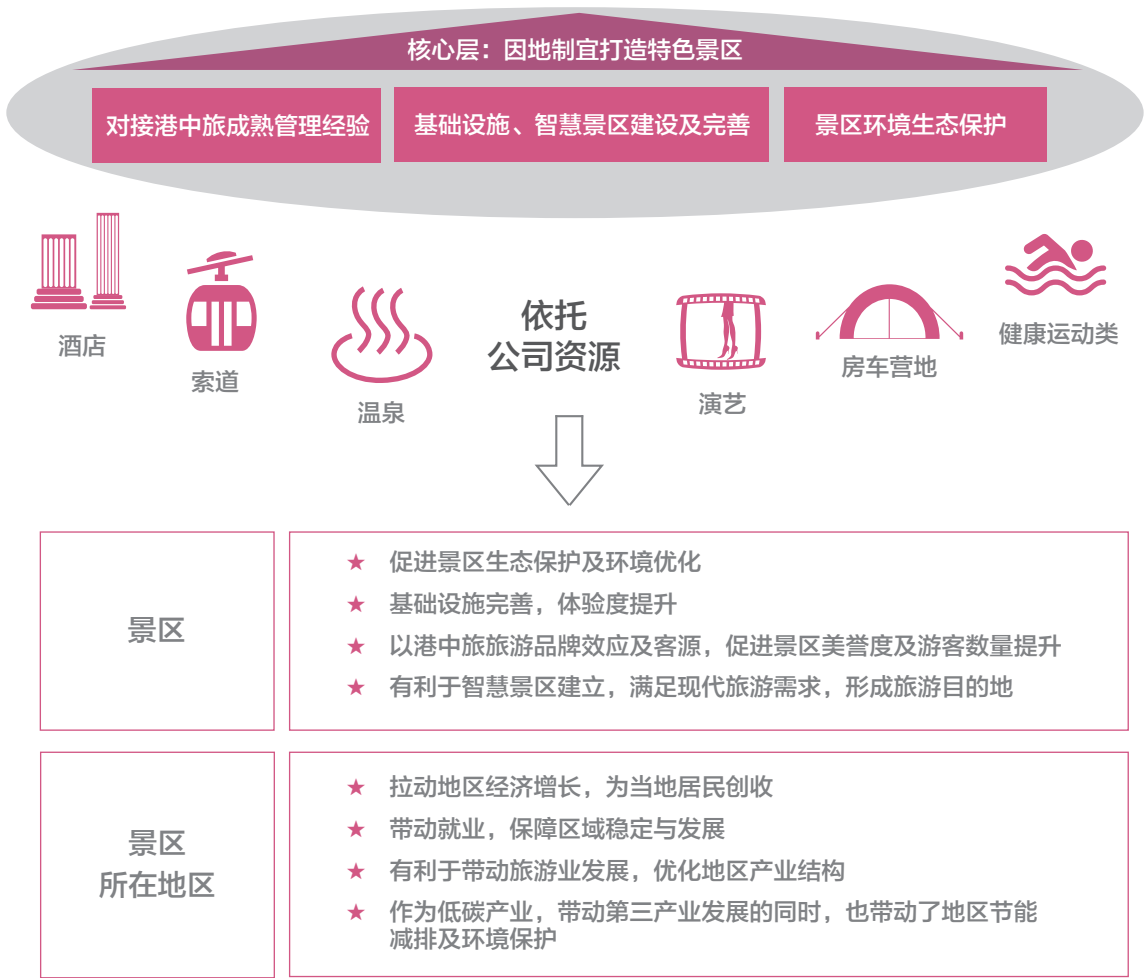
港中旅集团进一步提升旅游产品的品质和内涵，开发多元化旅游项目及产品，为区域旅游赋予新的主题及内涵。2014 年，集团与山东省济宁市、宁夏自治区中卫市、江西省宜春市、四川省成都市等多地签订战略合作协议，加强对国内旅游景区的开发建设力度，服务区域旅游产业发展。

中国港中旅集团公司是中国旅游业界发展历史最长、综合规模最大和旅游要素最全的大型旅游企业，我们真诚地希望彼此之间进一步加深友谊，建立多领域、多层次和持续性的战略合作。



江西省宜春市政府

活力共赢 星耀神州



港中旅集团促进景区及所在地发展



链接

2014 年我国旅游产业对 GDP 直接贡献 16,203 亿，总贡献为 58,107 亿，提供直接就业 23,160,000 个岗位，间接就业岗位 42,926,000 个。

（来源：世界旅游及旅行理事会网站）



案例：携手河南打造旅游新名片

河南省是华夏文明的重要发祥地，历史悠久，风光旖旎，旅游资源禀赋得天独厚。港中旅集团深入挖掘河南旅游资源特质，先后成立港中旅（登封）嵩山少林文化旅游有限公司（以下简称嵩山景区）和港中旅（信阳）鸡公山文化旅游发展有限公司（以下简称鸡公山景区），打造登封嵩山和信阳鸡公山两个旅游休闲目的地。

★ 提升景区管理

集团拥有成熟的景区开发和管理经验，深入对接旅游目的地的独特魅力，因地制宜，进一步提升景区吸引力。

2014 年集团在嵩山景区投入 250 余万元完成太阳能风能互补供电系统、三期监控系统、景区语音广播系统三项安装工程，同时投入 800 余万元对交通运营系统进行更新。下一阶段，公司将继续推进鸡公山、嵩山等地景区基础设施建设，推进信息化建设，加强打造“智慧景区”建设力度。

★ 感受多样文化

嵩山景区佛、道、儒三教汇聚，文化底蕴独特。集团在嵩山景区开发中，审慎地保护当地环境与资源禀赋，同时还注重对景区独特文化的传承和发扬。让游客们在欣赏景区自然风光的同时，感受不同宗教文化碰撞、融合，领略我国丰富多样的传统文化魅力。

★ 价值创造

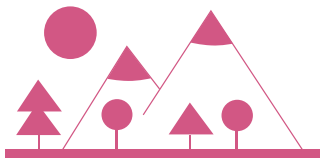
河南省地区 GDP 和入境旅游业之间存在较为稳定的协同关系，即入境旅游收入增加 1 个百分点，约可以带动区域 GDP 增加 0.2525 个百分点。港中旅对于河南省景区的适度开发和专业管理使景区发展更为规范，合作示范效应突出，提高了当地就业人口，带动了区域经济的发展。

2014 年：



嵩山景区

嵩山景区有效购票人数
232 万人次



鸡公山景区

景区总接待
35.52 万人次

随着与港中旅集团合作的持续深化，河南文化旅游产业一定能够成为河南经济发展新的增长点。

——河南省政府常务副省长 李克

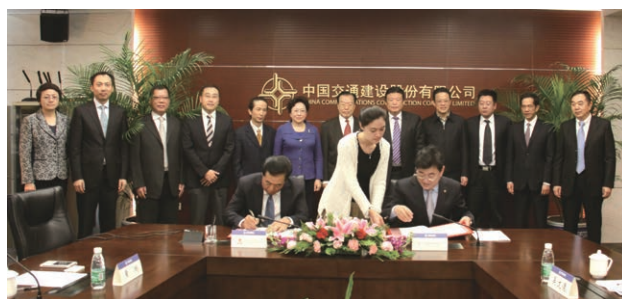


三、做跨界合作的倡导者

港中旅集团推崇与行业价值链伙伴的共赢发展，积极推动“以点促面、连点成网”的内外协同网络建设，打造共赢共享的生态链。

1. 跨界合作

港中旅集团开展异业和跨界资源整合项目，以各业务板块为发展主体，通过“互推、置换、共享”等方式与合作伙伴建立稳固的合作关系，促进业务复合式增长。2014 年集团与银联国际有限公司、建银国际（控股）有限公司开展战略合作；与中国电信集团公司和云博产业集团有限公司三方优势互补，共同提升旅游及电子金融等综合信息服务能力；与中国交通建设集团有限公司在物流、旅游、房地产等领域推进全面合作。



集团和中国交通建设股份有限公司签订战略合作框架协议



案例：酒店板块与铂涛酒店集团成立会员战略联盟

互联网思维为传统连锁酒店提供了更多的发展方式。港中旅集团酒店板块与铂涛酒店集团深化合作，秉承“以会员为核心、不断追求扩大会员权益、优化会员体验”理念，实现会员联盟、品牌优势互补、优质资源共享、打造市场知名度等维度的全新合作，为双方会员提供更多权益和优质服务体验的同时，也为双方各自品牌未来发展及多元化合作提供了更多空间。



2. 打造行业生态圈

港中旅集团积极参与国家、各省市政府、旅游主管部门、国内同行举办的行业研讨、策略研究活动，踊跃加入如联合国世界旅游组织、亚洲太平洋协会论坛等全球行业专业协会，致力于规范旅游行业秩序、提升旅游服务质量，为国内旅游产业发展献计献策。

2014 年集团及下属公司参与行业发展部分事件

- ★ 参与国家旅游局《出境旅游条例（修订草案）》
- ★ 参与“旅行社标准化”之《旅行社行前说明服务规范》的修订工作
- ★ 参加中国旅游研究院召开的“中国旅游行业经济运行分析会”
- ★ 参加世界旅游组织/亚洲太平洋旅游组织“第八届联合国世界旅游组织/亚太旅游协会旅游趋势与展望国际论坛”
- ★ 参加中国旅游协会和中国旅游研究院第六届“中国旅游发展论坛”
- ★ 参与起草国家标准《休闲露营地建设与服务规范》

四、做世界文明的传播者

旅游企业是文化的承载者和传播者，港中旅集团从承载者视角出发，深入挖掘旅游目的地文化价值、促进文化与旅游相结合，将旅游目的地可见及不可见的文化元素展现给游客；而作为传播者，港中旅集团用旅行这种惬意方式连接起世界不同文明，传承和弘扬优秀文化，将中华文化介绍给世界，也将世界多元文化呈现给中国。

1. 传承优秀文化

2014 年，集团下属天创国际演艺制作交流有限公司（以下简称：天创公司）大型民族舞《马可·波罗传奇》走进西方校园，以文化表演与旅行融合的方式，助力中国文化“走出去”。天创公司已连续 8 年入选“国家文化出口重点企业”，在美国白宫剧院经营管理的演艺项目连续 4 年入选“国家文化出口重点项目”。

2014 年天创公司部分荣誉

- ★ 五部委联合颁发证书，确认天创公司和美国白宫剧院经营管理项目为“2013-2014 年度国家文化出口重点企业”、“2013-2014 年度国家文化出口重点项目”
- ★ “收购美国布兰森白宫剧院打造中国文化海外展示平台”项目被文化部确认入选“2014 年度国家文化创新工程项目”
- ★ 《马可·波罗传奇》荣获国资委“第二届中央企业精神文明建设‘五个一’优秀作品奖”，以及“国家艺术基金 2014 年度舞台艺术创作资助项目大型舞台剧和作品奖”
- ★ 在北京市文资办等单位召开的“培育首都文化骨干企业座谈会”上，天创公司荣获“首都文化企业 30 佳”奖项



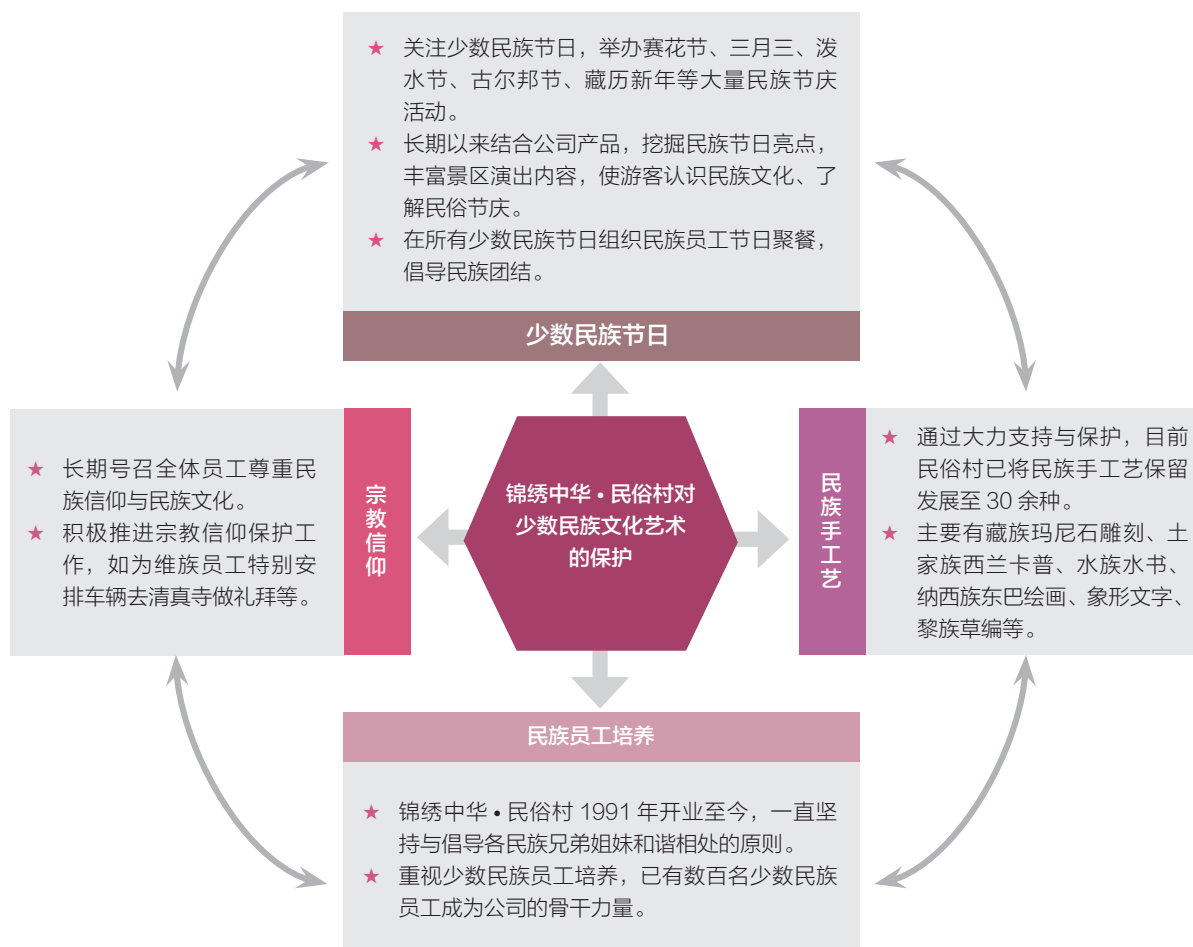
活力共赢 星耀神州



案例：中华传承的天地

港中旅深圳锦绣中华及中国民俗文化村作为中国文化主题公园行业的领跑者，旨在弘扬中国民俗和少数民族文化。截至 2014 年，深圳锦绣中华共拥有来自 26 个少数民族的员工，公司在深度挖掘各民族传统文化精髓的基础上，将旅游与文化演艺、文化展示紧密联结，让广大游客在体验游览的过程中接受传统文化的熏陶，领略少数民族文化的无限魅力。

景区采取多元文化保护措施，促进传统手工艺、少数民族传统节日和少数民族宗教信仰等中华文化因子的延续和传承，并以此作为景区推陈出新、不断创新发展的源动力。下一阶段，深圳锦绣中华景区将继续投资 10 亿元精心打造全新民俗文化项目，将持续 25 年的民俗文化之旅推向新的高度。



2. 文明互联互通

港中旅集团不断创新旅游产业发展思维，落实国家“一带一路”战略发展要求，作世界旅游文化传播的桥梁，触摸文化脉搏、感知文化神韵、汲取文化营养，积极推动国家与世界各地的旅游与文化交流合作。



案例：搭建中非旅游文化的交流平台

港中旅早在十年前已开始推出非洲主题旅行产品，满足国内游客对非洲绚丽风光和灿烂文明的向往，让游客实地感受非洲历史古迹，回溯非洲文明的起源与发展。

集团下属深圳世界之窗景区在园区内建立了非洲主题微缩景区，游客既能领略埃及尼罗河之水滋养的古老文明——金字塔、斯芬克斯石像、阿布辛伯勒神庙的风采，也能体味到肯尼亚、几内亚等历经风雨沉淀后的灿烂文明。园区还准备了非洲原汁原味的土著表演，让游客身临其境了解非洲。



我们也通过多种方式致力于向非洲人民传播中国文化。深圳世界之窗五洲艺术团经常远赴非洲津巴布韦，组织文艺汇演。为当地居民献上了《凤舞东方》等优秀剧目，用丰富的舞台表现形式向非洲人民展现盘古创世、女娲补天、楚汉相争、霸王别姬等神话和历史故事，受到热烈欢迎。



综艺舞蹈《凤舞东方》



- > 卓越管理 42
- > 智慧旅游 44
- > 心动产品 47
- > 优质服务 50





追求卓越 创星服务

港中旅集团作为中国旅游业的领军企业之一，始终关注客户需求，不断调整和完善集团业务发展方向，加快智慧旅游建设步伐，致力于向客户和消费者提供多元的产品、优质的服务和全新的理念。

一、卓越管理

港中旅集团为客户提供个性化的卓越服务，从客户服务体系建设上不断加强能力提升，以客户为核心，强调客户管理服务精细化开展，深化客户权益保障机制，提升客户满意度和忠诚度。

1. 客户关系管理系统

港中旅集团在 2014 年升级改造客户关系管理系统（CRM 系统），支持向客户提供覆盖集团旅游全产业链要素的产品服务，实现不同板块客户资源信息集成、资源共享、统分结合，板块间客户积分的互通互用功能。我们高度重视客户信息安全，目前已实现客户重要信息在集团系统变更时的系统追溯功能，并积极推进该功能在各板块系统内的完善和普及工作。截至 2014 年底，集团 CRM 系统内的客户存量达 550 万。

我们加强对集团各板块 CRM 系统建设的指导工作，推进板块公司将 CRM 建设纳入到战略发展规划中来，如港中旅酒店有限公司已建设完成 CRM 管理系统，并着手解决公司客户“大量积分未上传”工作，确定业务处理规则和系统原因分析，重新初始化客户约 157 万元的积分，将其有效期设置为永久有效，以保证客户的权益。

2. 服务标准化管理

港中旅集团通过建立具有指导性、针对性、可操作性的企业标准化体系，提升服务质量和管理水平，强化服务标准的实施力度，推进长效化、常态化机制建设，打造服务品牌优势。

- ★ 2014 年，中国旅行社总社有限公司（以下简称中旅总社）获国家旅游局公布的第二批“全国旅游标准化示范单位”称号；
- ★ 港中旅（宁夏）沙坡头旅游景区有限责任公司（以下简称宁夏沙坡头景区）被国家标准化管理委员会确定为“国家级服务业标准化试点单位”；
- ★ 嵩山景区获得郑州市首批旅游标准化试点单位称号。

景区标准化服务实施以后，我们工作人员有了详细的工作指引，工作时能对照标准化服务体系的要求，查漏补缺、提高自己，同事们工作的协调一致性有了很大提高，能更好地为游客提供标准化服务。



港中旅（登封）嵩山
少林文化旅游有限公司

3. 客户满意度管理

2014 年港中旅集团将客户满意度调查范围扩大到 15 家，基本覆盖集团所有旅游关联企业。集团每季度开展一次暗访调查工作，定期发布报告，同时开展网络评论数据分析试点，对试点企业开展网络评论数据分析，作为对相关企业客户满意度调查定性研究的有效补充。2014 年全年集团客户服务中心共受理投诉 62 单，投诉处理率 100%，整体满意度及各板块客户满意度均有提升。



4. 客户安全管理

安全生产是生命线。港中旅集团不断提高安全生产管理水平，常态化安全检查机制，严格遵守旅游法规定，对涉及酒店住宿、交通、餐饮、游乐设施等人身安全重点管理环节进行全面检查，及时排查隐患，保障消费者人身、财产安全。



案例：鸡公山景区全面加强安全管理

鸡公山景区成立联合工作小组，全面加强安全管理：

- ★ 对公司所属别墅实行一栋别墅一份安全档案，把别墅检查纳入日常检查范围。
- ★ 制定完善《景区森林防火应急预案》、《景区防汛工作预案》，加强组织领导，在森林防火关键期进行重点布控，加强对游客的宣传、提醒，并设置瞭望员专项跟进，及时发现森林火灾隐患。
- ★ 为确保节假日客流高峰期旅游安全，协调警察增援景区，制定相关应急预案，加强和提高景区应急事故处置能力。
- ★ 定期和不定期对游览线路进行安全隐患排查，特别是栈道、吊桥、水域及危险路段的排查，做好安全日志记录，并制定切实可行的整改方案。



二、智慧旅游

智慧旅游作为重塑旅游行业发展规则的技术手段之一，为海量旅游信息线上线下整合提供了可能。伴随移动互联技术的高速普及和发展，旅游细分市场间的通畅对接和多样化的消费方式不断提升着消费者的旅游消费体验舒适度。

1. 指尖轻触 悦动千里

我们将海量行业信息进行整合，发挥集团线下实体优势，拓宽采购渠道，加深与景区合作，整合线下资源；同时拓宽线上平台渠道资源，优化芒果网、搭建业务应用程序 (APPS)、开设淘宝旗舰店、发布公司微信公众号，对外与多家知名旅游网站进行合作，丰富旅游消费支付方式，为客户营造属于大数据时代的旅行生活。截至 2014 年底，集团下属芒果网有限公司（以下简称芒果网）开发的业务应用程序 (APP) 在多个系统平台已累计下载 258 万次。

我们为客户提供“微信服务号 + 微网站 + 微支付”的微信电商解决方案，结合二维码电子票及配套的二维码消费验证应用程序 (APP)，实现了电子票券的消费确认功能，完成了移动 B2C (Business-to-Customer) 电子商务闭环系统的建设。

2014 年，集团下属香港中旅社 Smart go 快捷旅行网站上线。网站进一步细分香港旅游消费者市场，以全新“轻旅行”的品牌概念和颇具竞争力的价格优势，面向大中华地区市场。公司还开发了全新业务应用程序 (APP) 并投入使用，移动设备用户可实时订购香港中旅社提供的旅游线路、酒店、港澳居民来往内地通行证网上预约取筹、海洋公园景点验票等服务，提供覆盖支持香港和内地主流的在线支付方式，极大地提高了香港中旅社的业务办理量和销售量。

2. 畅享“无线”网络体验

为了使消费者快速熟悉景区、减少因信息接收不全面而导致消费体验满意度下降，我们积极推进智慧景区建设，通过发布不同景区的官方微信平台，让游客通过自己的移动设备即可快速了解园区的各种资讯，个性化地体验景区特色。我们还积极推进景区硬件设施的智能化改造，通过如网络地图导览等方式，优化景区与游客的沟通渠道，提供便捷优质的服务。





案例：智慧景区悦体验

2014年，深圳世界之窗推动景区电子商务平台建设，完善景区内的无线网络覆盖、智能导航、导游技术和互动社区等应用，提高游客游玩体验值，增强游客与园区的互动性。

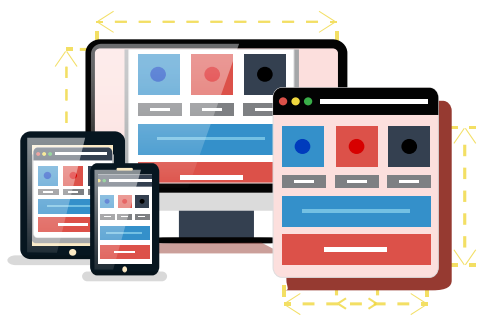
为了让游客充分享受景区细节，深圳世界之窗对其官网进行了页面优化，设置了新闻快捷区、景区宣传视频、游客出游攻略等栏目，采用三维效果展示的方式进行导航，加入了如景区导游图、餐饮购物图、娱乐表演图和地铁、公交等实用信息，精细化诠释网站与消费者之间的互动理念。



深圳世界之窗线上景区导游图

集团酒店板块也积极推进硬件设施的智能化建设，不断在北京、三亚、西安、南京、杭州等地区的维景品牌酒店的无线网络覆盖、网上预订支持、通讯设备管理等方面加大改造与升级力度。其中，南京的维景品牌酒店针对消费者的个性化需要，在客房卫生间内安装智能坐便器盖板，得到客人的好评；香港铜锣湾维景酒店和香港湾仔维景酒店还进一步升级了网上讯息互动功能，为游客游览香港提供便利性支持。





3. 智慧旅游管理平台

美好出行离不开完善的旅游管理系统。港中旅集团搭建智慧旅游管理平台，建设综合业务一体化管理系统，推动智慧旅游新模式。2014年，深圳锦绣中华景区建立智能指挥中心、数据中心，通过基础数据管理体系对接各业务系统，实现景区内指挥、管理、服务的高度统一；嵩山景区推进数据化信息系统建设，在少林寺景区游客中心设立景区综合指挥中心，将电子门禁系统、停车场对比收费系统、监控系统和景区手机终端办公系统进行整合，达到对景区整体监控管理的目的。



案例：整合平台，信息化管理

集团下属港中旅（珠海）海洋温泉有限公司（以下简称珠海海泉湾）度假区综合业务信息管理系统项目打通分散孤立的业务子系统，组建景区综合业务一体化信息化平台，成为目前国内综合景区集成度最高、功能最完善、覆盖业务范围最广的综合业务信息管理系统。珠海海泉湾将继续致力实现园区游客消费“一卡通”，与OTA（Online Travel Agent，在线旅行社）直联实现智能终端应用程序（APP）的便捷预定功能，提升游客个性化游玩体验。



三、心动产品

国内旅游行业正处于高速发展阶段，休闲、商务、文化、养老、健康不同类型的旅游业态在快速地发展。港中旅集团积极创新发展模式，创新产品，培育新业态，推动集团观光旅游业态向休闲旅游业态转型。



链接：中旅总社获得的重要奖项

- ★ 荣获人民网“最佳旅游服务”大奖
- ★ 荣获环球时报评选的“最受中国家庭欢迎的出境旅游线路”大奖
- ★ 荣获搜狐“十一黄金周旅游线路评选”三项大奖



海外游



欧洲之旅



美洲之旅



大洋洲之旅



中东非洲之旅



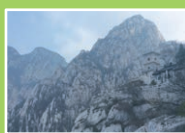
亚洲之旅



海岛之旅



山地道



高山景区



鸡公山景区



休闲游



海洋温泉



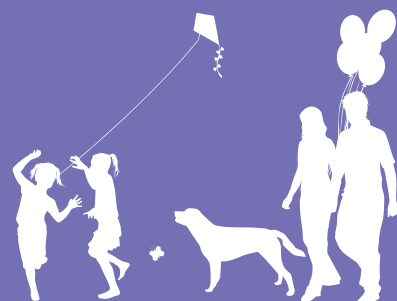
房车露营



邮轮旅游



高尔夫休闲



港中旅集团带你看世界



1. 创新旅游模式

港中旅集团提倡资源共享、优势互补，创新商业模式和产品发展模式，推动旅行社、景区、酒店、资产等板块公司开展合作，发挥板块各自资源优势，开拓旅游新产品，打造国内特色旅游目的地生活方式。



案例：资源共享——星旅易游自驾车旅行护照项目

中国拥有汽车的家庭数量庞大，公路网络发达。我国目前实行节假日小客车高速公路免费通行政策，给自驾游提供了蓬勃发展的基础。

“星旅易游自驾车旅行护照项目”是由中旅总社创新开发、主要面对散客消费群体的新型综合旅游项目。“护照”会员及同行人员可在全国近2万多家景区景点（其中包括3,000多家3A级以上景区）享受门票减免优惠，并可在保险、金融、汽车、航空等旅游相关行业享受不同程度的礼遇。



星旅易游自驾车旅行护照

2. 新型休闲生活方式

港中旅集团致力于打造集“休闲、度假、养生、娱乐”等功能为一体的复合型“新型旅游目的地”，已形成主题公园、温泉度假、山地休闲三大产品系列，引领国内旅游休闲生活方式新潮流。集团也就养老产业发展集思广益，探索养老产业项目未来的发展。

2014 年，集团以“旅游目的地开发 + 旅游地产”的发展方式，推进珠海海泉湾二期、浙江安吉灵峰山旅游目的地项目。

3. 丰富出境游

2014 年，中国出境旅游规模达到 1.14 亿人次，成为世界第一大出境旅游市场，人均消费额达 1,368 美元。港中旅集团构建强大的线上线下聚客体系，以“四化”（标准化、规范化、合同化、视频化）产品为纽带，建立境内外目的地接待和海内外一体化联动的特色服务体系。目前，中旅总社已在海外 10 个国家开设了 17 家旅行社和签证中心，公司在 2014 年专门设立签证管理部，对国内游客签证认证代办和海外签证等业务进行统一管理，加强职能协同发挥。

集团以打造安全、高品质的海外度假产品为己任，丰富不同目的地的旅游产品线路资源，集团旅游相关板块目前已上线发布产品 1,184 条，产品基本覆盖全球所有旅游度假目的地，海外游出发地目前已覆盖国内所有一线城市。

4. 旅游新业态

房车旅游在国内处于起步阶段，随着国民对旅游休闲消费需求的不断增加，房车业务在国内将大有作为。港中旅集团将房车旅游作为未来重点发展的新兴产业之一，先后在北京、成都、湖北建立了多个房车基地。

集团致力于将房车旅游文化推向全国。2014 年，集团下属港中旅资产有限公司携手杜塞尔多夫展览（上海）有限公司，举办以“露营文化”为主题的第二届国际房车展；同年 9 月，集团在宁夏沙坡头景区成立国内第一家沙漠型房车营地，营地位于腾格里沙漠和黄河之间，营地建立起完善的供水、供电、污水处理等设施，除了专门针对房车所配置的基础设施外，基地还配有帐篷、房车、可租借的木屋以及餐厅、酒吧和景区内部各类配套娱乐设施，适合全家旅行休闲或长时间居住休养。

除此之外，邮轮业务也是港中旅集团未来主要发展的旅游新业态之一。目前港中旅邮轮业务产品数量已达到 596 种，是国内母港邮轮产品最为丰富的销售平台，航线覆盖最全。2014 年，集团邮轮业务实现销售额 4,670 万，接待人次达 8,477 人次。



链接

港中旅拥有五种类型的房车营地：第一种山地型营地——如北京密云南山房车小镇；第二种乡村型营地——如四川成都花水湾温泉房车营地；第三种湖畔型营地——如湖北赤壁龙佑温泉房车营地；第四种沙漠型营地——如宁夏中卫沙坡头房车营地，第五种海岛型营地——如辽宁大连大长山岛房车营地。



2014 年，集团邮轮业务实现销售额

4,670 万



接待人次达

8,477 人次





四、优质服务

我们始终坚持为客户提供贴心高效的服务，以此树立业界口碑，成为消费者值得信赖的企业。

1. 铸就百年信誉

2014 年 5 月，越南发生了针对外国投资者和企业的打砸抢烧严重暴力事件。为确保中国公民出境旅游的人身、财产安全，中旅总社发出郑重声明：全国 128 家分子公司在此期间暂停销售赴越南旅游产品，为中国公民出境旅游安全尽责。中旅总社还采取积极措施履行行业社会责任，不仅协助在越旅游团队平安返回国内，而且对已报名赴越南旅游的客人要求取消行程的，承诺无理由全额退款。中旅总社还为退团客人提供免费咨询，合理规划和定制新的旅游度假计划，提供周到服务。

2. 新环境新风尚

2014 年国家旅游局推出《中国公民出境旅游文明行为指南》，希望改善游客旅行过程中的不文明行为。港中旅集团不遗余力，从业务操作层面积极配合国家旅游局开展工作。

集团下属深圳世界之窗采取多项措施引导游客文明出行：景区在原有 300 多个垃圾桶的基础上再增加 100 个垃圾桶供游客使用，近 100 名保洁员分片包干，第一时间现场清理垃圾；景区还举办了“眼见垃圾，随手捡起”活动，在景区设立“游客文明公约”签名板，并向游客发放垃圾袋，倡议游客文明出行，鼓励游客游玩时只需将自己在景区中产生的垃圾装进垃圾袋，就可凭垃圾兑换小礼物一件。马年新年初一至初五的五天时间里，深圳世界之窗共向游客发放垃圾袋 2,500 只，保护了景区环境的同时也提升了游客的环保意识。



游客用自己的随身垃圾袋来换取深圳世界之窗提供的小礼物



在原有 **300** 多个
垃圾桶的基础上再增加

100 个垃圾桶

共向游客发放垃圾袋

2,500 只



3. 创新金融服务

港中旅集团大力推动旅游金融业务发展，与多家金融企业开展合作，为消费者提供更加便捷的出游体验。

2014 年，集团金融板块旗下焦作市商业银行（以下简称焦作商行）结合互联网金融快速发展的特点与机会，设计开发“i 旅游”产品，向集团“星赏会”中高端会员开立提供电子账户，用于旅游性专项支付、专项结算和小额消费等业务，开发“存旅惠”产品，与旅行社结合，对有旅游需求的存款客户提供“旅游 + 理财”双优惠服务，探索以创新电子平台为支撑的远程旅游银行模式，致力打造中国首家具有旅游特色的商业银行。



对有旅游需求的存款客户提供“旅游 + 理财”双优惠服务，探索以创新电子平台为支撑的远程旅游银行模式，致力打造中国首家具有旅游特色的商业银行。



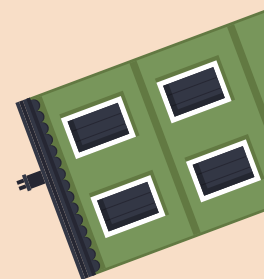
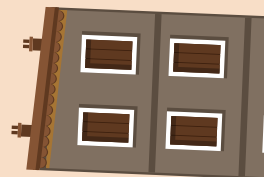
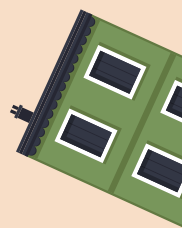
焦作商行开展“金融知识普及月”活动





幸福家园 明星团队

- > 凝心聚力大舞台 54
- > 激励人才大发展 56
- > 共创温暖大家庭 58

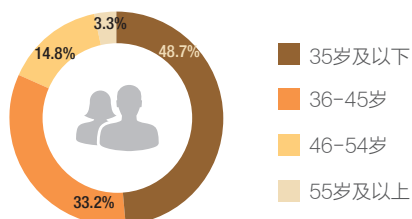




幸福家园 明星团队

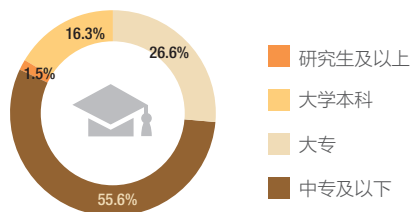
港中旅集团注重人才培养和发展，致力于打造温暖、拼搏、包容、信任的企业人力资源文化，激发员工积极性和创造性，培养员工主人翁意识，使员工能够直面挑战、树立远大目标，为集团和社会创造更大价值。

员工年龄结构



港中旅集团员工年龄结构

员工学历结构



港中旅集团员工学历结构

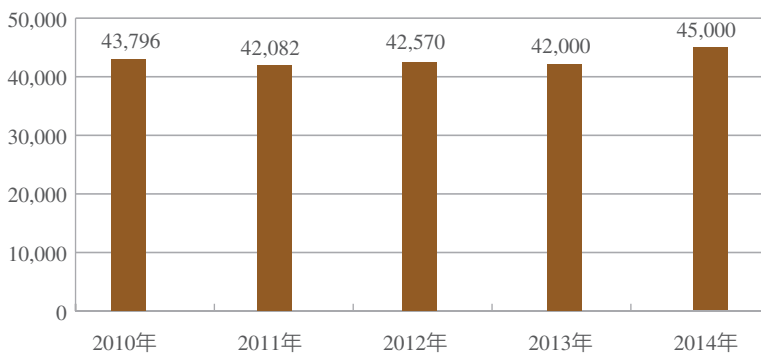
一、凝心聚力大舞台

港中旅集团始终以人为本、相信员工、依靠员工，注重倾听员工对集团改革发展的意见和建议，开放交流渠道，创造畅通的内部沟通氛围。集团建立多层次的福利体系，充分调动员工积极性，增强员工幸福感和企业凝聚力。

1. 尊重多元文化

员工多元化发展是港中旅集团的一大优势，也是集团能够实现在旅游、物流、金融等多个行业领域跨业经营的必要条件。集团以包容与积极的心态，欢迎不同国籍、年龄、文化、背景的优秀人才加入港中旅。我们积极探索员工多元化管理的的方式方法，尊重和保护不同员工民族、文化等特性，激发员工工作热情和活力。

员工总人数 (人)



港中旅集团历年员工总人数图

2. 倾听员工心声

港中旅集团重视公司内部沟通机制的建设，建立如职工代表大会、厂务公开等制度欢迎员工建言献策。集团板块、专业公司利用开设内部邮箱和 QQ 联络群、举办员工座谈会等形式，收集听取员工意见、想法和需求，让企业管理层和员工彼此增进了解，创造和谐企业沟通文化。

2014 年，集团将公司日主题定为“倾听•聚力•突破”，组织集团总部及各分子公司管理人员深入一线，通过岗位体验、实地调研和座谈交流等方式，与员工零距离接触，倾听员工对集团市场化改革、突破发展瓶颈等问题的想法和建议，了解基层员工工作和生活中的实际困难，推动问题化解，增强集团凝聚力。

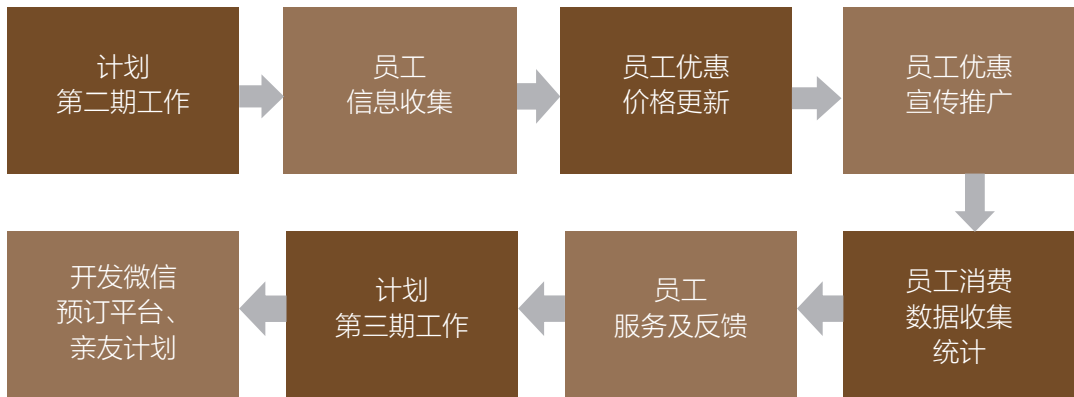
这次“公司日”活动就是希望听到员工的呼声，形成渠道和机制。去年 8 月 28 日大家提出的 18 条意见我都历历在目。咱们北京丽都维景酒店沉淀了雄厚的文化基础，要聚力，人心齐泰山移。只要聚力，什么困难都能克服。有这么可爱的员工，有这么可爱的员工队伍，丽都维景酒店的事业发展充满希望，我们港中旅的事业会有很大的发展。



张学武 中国港中旅集团公司董事长

3. 员工优惠计划

港中旅集团将关心、善待员工真正落实到具体行动上，启动覆盖全体员工的优惠计划，让大家都能感受到集团对员工的关心和关注。该优惠计划是持续性开展的系统工程，是员工们共享集团旅游事业发展成果的重要平台。2014 年，我们在实现集团旅游相关产品全部上线的基础上，继续推进开发了员工优惠计划的微信预订平台和员工家属亲友计划。



港中旅集团员工优惠计划推进工作



二、激励人才大发展

人才是公司发展的生命线，港中旅集团通过创新人才培养机制、拓宽培训方式渠道、强化提升员工技能、畅通晋升发展通道等方式，为员工搭建发展平台、提供开展事业的舞台。

1. 战略人才培养

港中旅集团对打造一支具有前瞻性及创新性的战略人才梯队培养目标非常重视。集团调整优化高管人员组织序列，建立清晰的权责体系，实施科学授权，最大限度激发队伍积极性和自主性。集团针对不同层级管理人员的能力素质要求及特点，以领导力开发为核心，建立了不同战略导向的培训课程体系。

	明星计划	新星计划	群星计划
战略主题	前瞻、创新、价值	战略、市场、组织、文化、“走出去”战略	协同共赢、学习生态圈
参与人员	集团核心经理人（部司主要负责人）	集团高潜后备人才、新晋人员、新进人员	集团各级管理人员、全体员工
具体活动	<ul style="list-style-type: none"> ★ 国家级培训机构组织调训 ★ 明星经理人领导力发展计划 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 港中旅中青班 ★ 旅游主业领军人才培养计划 ★ 新任经理人领导力加速计划 ★ 新员工训练营 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 星旅学苑系列公开课 ★ 关键职能系列培训 ★ 行业专业系列培训 ★ E-learning 在线学习平台 ★ 星旅掌上学院（移动学习）
目的成效	<ul style="list-style-type: none"> ★ 努力打造一批具有强烈的事业心责任感，对搞好国有企业有信心，对集团事业发展有决心，具备世界眼光、战略思维和综合领导能力的领军人物、“明星企业家”。 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 从集团事业长远发展的需要出发，努力培养一批深刻理解和高度认同集团文化，思想素质和职业操守好、业务能力强、善于开拓创新的后备梯队、“领导新星”。 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 通过多渠道、多形式、多角度的学习，发挥集团三级架构培训管理体系的协同效应，将集团打造成为真正的学习型组织，最终形成各类人才竞相成长、“群星闪耀”的生动局面。

港中旅集团人才梯队培训体系

此外，集团设计实施海外人才培训项目，探索与国外培训供应商、顶级院校、行业协会、标杆企业等建立战略合作关系，打通地域壁垒，创建集团人才培养发展的国际生态圈。



2. 强化员工技能

港中旅集团利用 E-learning 在线学习平台优势，扩大培训覆盖面，定期开展员工技能考试学习，鼓励员工参与国内外各类行业赛事评选，展示技能与专业水平，实现自身价值。

1.	旅行社板块 - 香港中国旅行社有限公司	陈嘉文	激情之星
2.	中国港中旅资产经营公司资产管理部	钱建明	敬业之星
3.	香港中旅金融控股有限公司消费金融业务部	刘俞颀	激情之星
4.	集团证件业务部台胞证制证中心	尚成明	创新之星
5.	酒店板块 - 北京丽都维景酒店	何功庆	敬业之星
6.	港中投 - 深圳锦绣中华发展有限公司	海 红	激情之星
7.	港中旅华贸国际物流股份有限公司合肥分公司	林 晓	敬业之星
8.	港中投 - 嵩山少林文化旅游有限公司	梁国强	敬业之星
9.	港中旅酒店有限公司投资管理部	陈 欢	敬业之星
10.	陕西渭河发电有限公司灰硫运行分场	尹建军	激情之星

中国港中旅集团公司 2014 年度“明星员工”名单

1.	香港中旅汽车服务有限公司站务管理部口岸站务组	优质服务团队
2.	宁夏沙坡头旅游景区有限责任公司营销中心	最佳营销团队
3.	香港中国旅行社有限公司港澳营销中心中港城办事处	最佳营销团队
4.	深圳世界之窗有限公司市场营销部	最佳营销团队
5.	集团证件业务部集团大厦服务中心	优质服务团队
6.	焦作市商业银行孟州支行	最佳营销团队
7.	中国旅行社总社（大连）有限公司特种游中心	最佳营销团队
8.	港中旅酒店有限公司审计部	价值创造团队
9.	苏州维景国际大酒店房务部	价值创造团队
10.	港中旅华贸国际物流股份有限公司上海海运整箱客服部	优质服务团队

中国港中旅集团公司 2014 年度“明星团队”名单



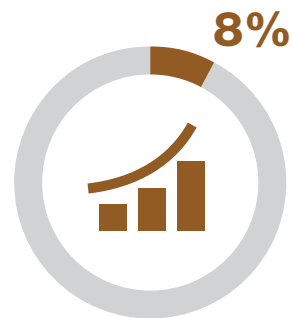
幸福家园 明星团队

3. 畅通发展通道

港中旅集团建立了全面的员工职业发展通道，在选人用人工作上按照高度市场化的原则进行，明确分类考核方式，科学评价员工，营造良好的员工成长环境。

2014 年，集团根据业务发展需要，坚持民主、公开、择优的原则选聘充实集团高管队伍。一批能力素质好、表现突出的优秀中青年人才通过公开竞聘、民主推荐等方式进入到集团高管序列。2014 年，多名“80 后”员工通过竞聘进入到集团高管队伍。

在坚持效益与兼顾公平的前提下，集团优化薪酬体系，更加科学地体现岗位价值。集团下属嵩山景区积极与员工分享发展成果，启动薪酬动态调整方案，这一举措让景区员工薪酬福利较之前普遍增加 8%，增强了员工归属感。



景区员工薪酬福利较之前
普遍增加 8%



2014 年 11 月，集团职工联谊会组织参加香港中国企业协会第六届运动会

三、共创温暖大家庭

港中旅集团关注每一位员工的身心健康，各级人力资源部门定期了解员工需求。通过开展丰富多彩的文娱活动，有针对性地改善员工工作条件和生活节奏，聚合合力、凝士气，让每一位员工都能够身心愉快地工作和生活。

1. 健康安全有保障

员工职业安全健康是港中旅集团一直以来常抓不懈的重要工作。我们坚持“预防为主、安全第一、综合治理”的指导方针，强化集团职业健康安全管理体系的建设。

- ★ 定期组织员工体检，建立健康档案；
- ★ 加强员工安全培训、演练和宣导工作。集团各分子公司每年都自发组织员工开展各类安全生产培训、监控业务培训、火灾逃生演练、消防演练、应急演练等，提高员工安全生产意识和实操能力。

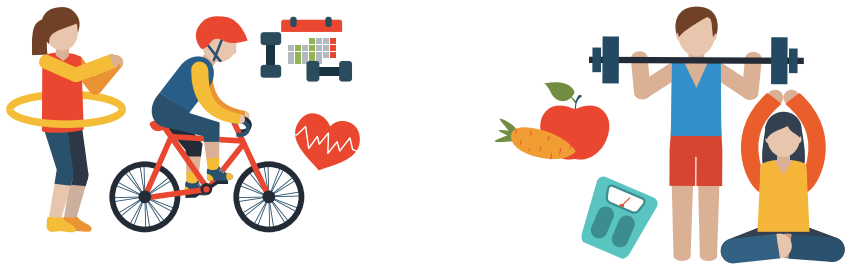


2014 年 10 月，集团举办“感受正能量 • 展现港中旅风采”手机摄影比赛

为消除因工作或私人事务对员工生活质量及工作绩效所产生的消极影响，集团充分发挥各级工会、职工联谊会的组织优势，开展多种员工心理健康教育和咨询活动。此外，集团各级部门还定期组织各项培训和减压活动，如郊游踏青、户外登山、歌唱比赛、演讲朗诵、书法摄影等，使员工在轻松愉快的氛围中构建和谐人际关系、释放工作压力，不断提升员工心理健康水平和幸福指数。

2. 丰富活动展风采

港中旅集团倡导员工要有积极向上的精神风貌，也经常举办形式多样的文体活动，丰富员工业余生活，搭建员工兴趣爱好的平台。



3. 心系员工送温暖

港中旅集团心系员工，通过工会、职工联谊会等工作组织，实现困难员工帮扶工作的常态化和制度化，定期开展专项援助活动，尽量为困难员工能安心工作解决后顾之忧。



渭河电厂投资人民币 105 万元的生活水改造项目正式完工并投入运行，厂区 1,674 户员工提前喝上了健康水、放心水。

集团陕西渭河发电有限公司（以下简称渭河电厂）由于生活区历经多次改扩建、供水管网未设消毒装置以及多年受腐蚀等原因，员工生活用水问题突出，虽然市政生活水管网改造已经提上日程，但公司还是决定提早启动改造项目，加快解决厂区员工吃水用水难问题。2014 年元旦前夕，历时八个月、渭河电厂投资人民币 105 万元的生活水改造项目正式完工并投入运行，厂区 1,674 户员工提前喝上了健康水、放心水。

集团香港旺角维景酒店员工黄克强中风离世，其家庭失去了唯一的经济支柱。集团职工联谊会联合香港旺角维景酒店联谊会向集团全体员工发出捐款倡议，得到集团广大员工的积极响应，共收到捐款约港币 13 万元及人民币 9 千元，向黄克强的家人传递集团温情。





全心呵护 美丽星球

- > 完善安环体系 62
- > 发展绿色旅游 65
- > 开展清洁生产 67
- > 倡导绿色理念 69
- > 实现安全生产 70





全心呵护 美丽星球

港中旅集团作为全球契约中国网络主席团成员企业，持续关注气候变化议题和绿色发展理念，在日常生产运营中不断完善相关制度建设、加快节能减排技术更新换代，践行环境友好型企业责任。

一、完善安环体系

港中旅集团业务开展多元并重，在关注环保议题的过程中充分考虑不同行业特点，推进地产、电力等环保重点领域的绿色、安全生产，坚持开发与保护并重的原则，打造绿色生态产业链。

2014 年，国丰钢铁投资人民币 5.26 亿元重点实施 24 个治污减排项目，投入资金 8,000 万元实施厂区绿化改造项目，投入 9,671 万元用于实施节水、节电、节气和提高发电量等 21 个节能改造项目。项目改造完成后，年节能量 3.3 万吨标准煤，实现节能效益 3,911 万元。

国丰钢铁投资人民币

5.26 亿元

重点实施

24 个治污减排项目

投入

9,671 万元用于实施

节水、节电、节气和提高发电量等

21 个节能改造项目

年节能量

3.3 万吨标准煤

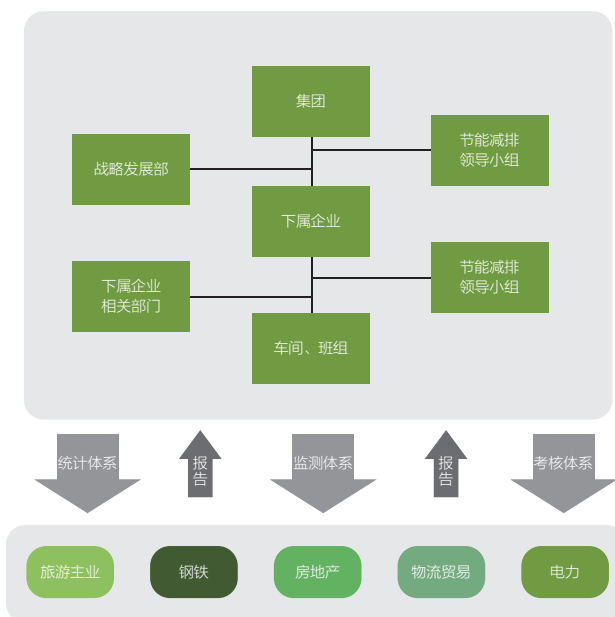
实现节能效益

3,911 万元

1. 环境管理体系

集团建立了从集团到下属企业、车间班组的三级管理架构，各业务板块根据对环境影响程度强弱的实际情况建立起不同的环保管理体系，逐步形成上下联动、快速反应的纵向管理及“报告 - 统计 - 监测 - 考核”的循环工作机制。

节能环保
组织架构

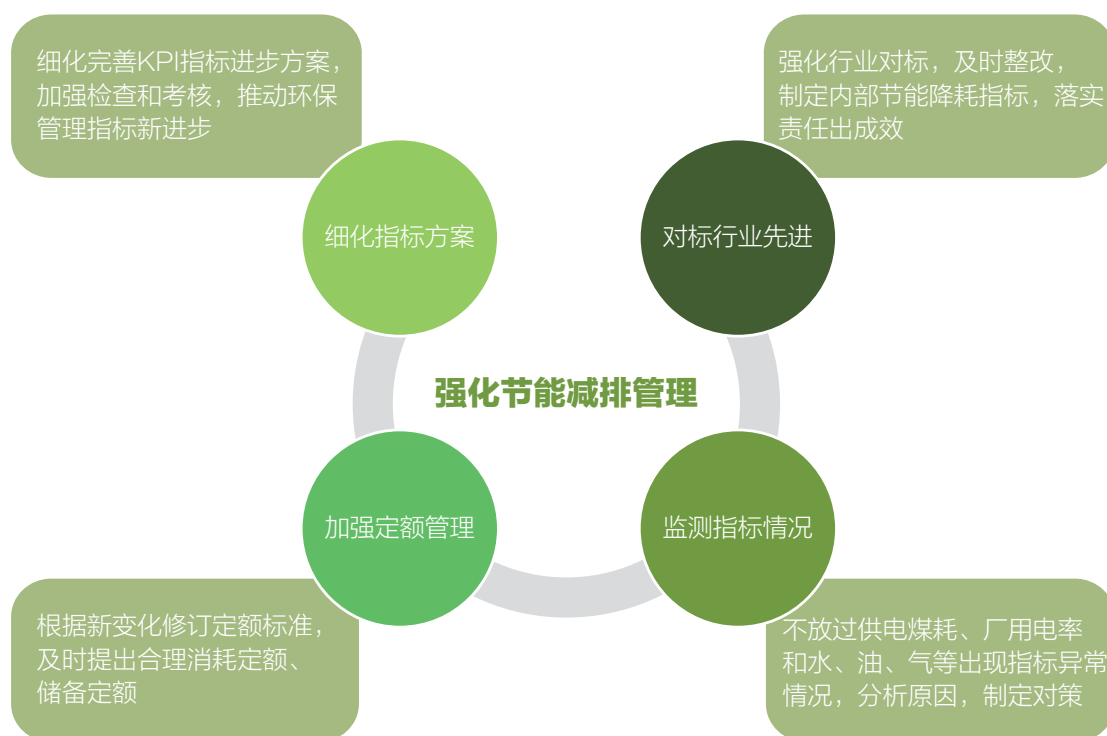


港中旅环保体系

2. 加强对标管理

港中旅集团各板块、专业公司为了更贴合实际开展环境和生态保护工作，争做环境友好型企业标杆，从执行着手积极开展环境对标管理。

- ★ 渭河电厂加强与周边发电厂全面对标，总结出适合公司设备运行情况的节能管理办法，把经济指标和每一台主、辅机设备及机组运行参数挂钩，细化、量化节能管理目标。
- ★ 地产业务板块制定详细的对标工作实施方案，并将该方案作为常规管理制度，加强与行业先进企业的能效对标，确定节能减排工作目标及措施。
- ★ 酒店板块及海泉湾系列度假区通过与目标酒店、景区在能耗方面的全面对标，不断调节、优化节能目标。

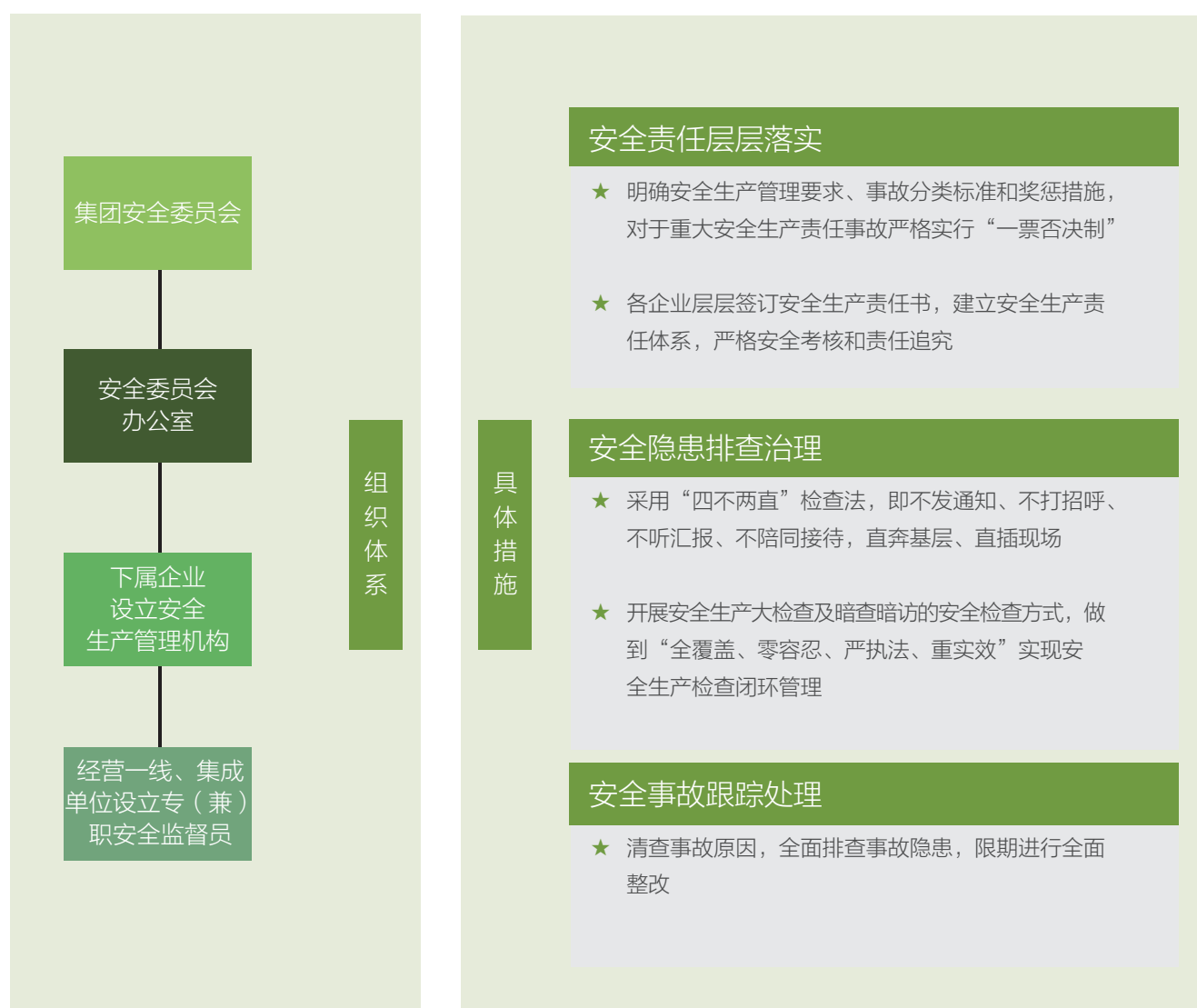


渭河电厂强化节能减排管理



3. 安全管理体系

港中旅集团建立安全管理工作的联动体系，从安全责任落实、安全隐患排查治理、安全事故跟踪处理等多维度布局和落实安全管理工作，不断完善相关管理制度，为安全管理工作推进提供有力保障。



港中旅集团安全管理体系

二、发展绿色旅游

旅游业务发展具有资源消耗少、环境污染小、循环发展程度高等特点，是典型的低碳经济和绿色生产行业。港中旅集团将环保低碳与业务开展细分要素充分融合，进一步降低旅游业务发展对环境的影响，让低碳旅游业更加绿色环保。

1. 优化建设绿色景区

- ★ **珠海海泉湾温泉度假区：**度假区在设计、建设开发过程中着力避免过多对自然生态的改变和消耗，减轻生态环境压力。在统筹运营上始终坚持低碳运营模式，强调与自然环境相融合的发展方式，如采用先进的海水温差空调系统、水源热泵技术，空调冷却水温热能的循环使用，减少碳排放。
- ★ **嵩山景区：**嵩山景区是各类动植物繁衍的天堂，集团关注对景区野生动植物的保护工作，以景区开发销售的部分收入支持保护区管理部门的生态保育工作。2014 年，嵩山景区绿化工程共补植各类树木 1,500 余株，修剪草坪 400 余亩，并对核心景区绿化带内的花草苗木进行了病虫害防护，对生物多样性保护起到积极作用。



全心呵护 美丽星球

2. 着力打造绿色酒店

集团下属维景系列品牌酒店积极推动绿色运营，推广各项节能技术对酒店进行绿色管理，持续开展环保活动，对员工、顾客等利益相关方产生正面影响，共同倡导绿色低碳生活方式，打造港中旅绿色环保酒店品牌。

绿色酒店 从点滴开始

- ★ 酒店各类标识指示灯、夜灯采用新型 LED 节能光源，光源使用寿命延长 8 至 10 倍
- ★ 酒店每年至少清洗一次空调，可降低能耗 4%-5%，每周清洗分体式空调隔尘网，省电 20%
- ★ 酒店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，可节能 20%-30%
- ★ 倡导“绿色酒店，低碳消费”，在不降低客人舒适度前提下将空调调高 0.5~1 度、对空调出水与回水温度做 1~3 度的调整、降低客房布草等物品的非必要洗涤频率

三亚维景“我用海我负责”环保在行动

三亚维景坚持保护海洋环境、弘扬海洋文化，以优化三亚滨海旅游生态环境、促进三亚市旅游产业的发展为最终目的，经常性自发组织酒店员工进行沙滩清洁活动。这增强了酒店全体员工的荣誉感和主人翁精神，让员工在活动中感受到保护海洋、爱护海洋的重要性，更深刻地体会到企业的文化理念和人文精神。酒店还呼吁游客一起加入保护海洋、关爱海洋的爱心行列，自觉抵制破坏海洋环境的行为，一起携手共创更美丽的海滨度假天堂。



关灯一小时 节能在行动

维景已连续数年积极响应“地球一小时”活动。2014 年，香港、澳门、华东、华南、华北地区 30 个城市的港中旅维景酒店关闭不必要的灯光一小时，部分酒店在大堂或户外举办烛光音乐会，号召客人关闭客房灯光，共同参与到“地球一小时”环保行列。



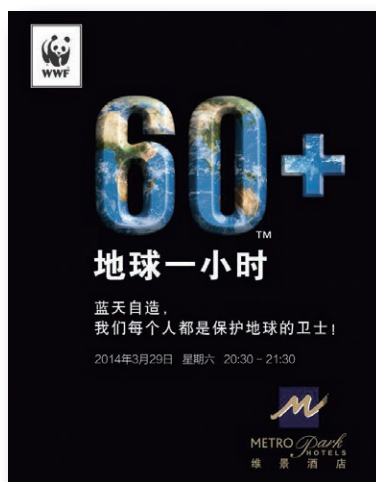
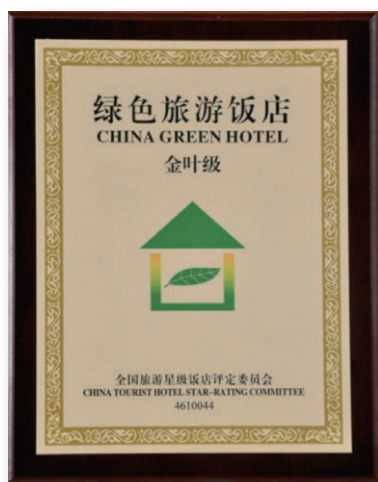
绿色维景在行动

“绿·动”计划 低碳在行动

2014 年，维景结合“绿色”与“运动”概念，在全国同步推出“绿动”维景活动：

- ★ “绿动战霾”：从生活的点滴开始绿色出行、减少碳排放、PK 城市雾霾
- ★ “绿动健身”：倡导在运动中找到绿色健康的生活方式，改变运动少、压力大的生活形态，倡导绿色低碳生活





1 | 2

1. 三亚维景酒店荣获“绿色旅游度假饭店”称号

2. 维景酒店“地球熄灯一小时”海报

三、开展清洁生产

港中旅集团积极开展清洁生产管理，下属渭河电厂由于行业性质原因，是集团能源消耗大户，降低企业生产对环境的影响是其可持续发展的重要课题。

1. 节约能源与资源

渭河电厂煤、电、水、气、油的消耗制约着企业的效益，改造环保设施短期内需增加投入，立足长远则是节约能耗、降低成本的必要措施。



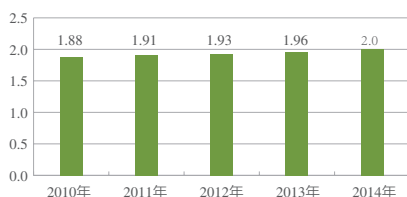
案例：节能改造

渭河电厂四台发电机组机型较老，与国内火力发电的主流机组相比，供电煤耗、厂用电率等主要生产经济指标差距较大。渭河电厂不断探索能源节约途径，2014年按照年度生产计划安排和三年技改规划，全年进行了机组检修和扩大性检修；通过对机组通流改造、供热改造，并配合脱硫提效改造，将机组两台吸风机、增压风机合并为一台风机等，剔除脱硫系统设备增加因素，使全厂用电指标下降0.2个百分点，全年供电煤耗同比降低7克/千瓦时，各项环保指标均符合最新国家标准。



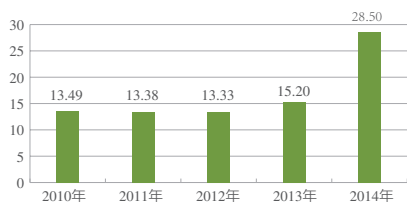
全心呵护 美丽星球

万元产值综合能耗
(吨标准煤/万元)



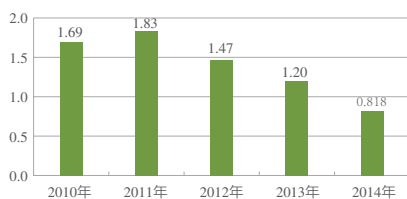
港中旅集团连续五年万元产值综合能耗图

化学需氧量 COD
(吨)



港中旅集团连续五年化学需氧量图

二氧化硫排放量
(万吨)



港中旅集团连续五年二氧化硫排放量

2. 保护蓝天行动

港中旅集团在项目建设及实施过程中坚持维护所在地环境生态，在工程建设过程中控制污染量排放，维护大气清洁；集团所属企业也积极开展生态恢复与治理，持续致力于改善环境，提高空气质量。



案例：做蓝天白云的守护者

渭河电厂积极落实国家及陕西省环保工作部署，按照 2014 年 7 月国家新的《火电厂大气污染物排放标准》，污染物排放浓度执行新排放标准，环保分阶段控制目标又上新台阶。

2014 年，渭河电厂完成四台 30 万千瓦机组的脱硫增容改造任务和烟气脱硝改造任务，实现双塔运行，每年可消减二氧化硫近 7.9 万多吨。通过逐级落实岗位责任，确保防风抑尘网建设、拉煤路整修、生活污水治理等实现预期效果，守护地方的蓝天白云。

追求绿色时尚，拥抱绿色生活是我们的梦想。公司坚决执行陕西省节能减排方案，按计划、有步骤完成污染减排任务。



欧阳廷亮 陕西渭河发电有限公司党委书记



四、倡导绿色理念

集团倡导员工在日常工作中树立绿色工作理念，减少办公能耗、提高资源利用率，助力效能建设。通过有计划地减少公务出行次数，推广电话、视频等会议方式，节约商旅、会务经费，降低碳排放。



案例：绿色办公倡导低碳生活

生活在城市里的我们，每天有 75% 的时间是在室内度过的，因此低碳绿色的办公环境不仅是企业绿色运营、降低环境影响的要求，更是员工健康生活的直接需求。芒果网积极推广绿色办公，多维度降低企业自身能耗及排放，将低碳生活的概念逐渐融入员工行为的点滴。



节约用纸

- ★ 纸张管理：纸张由部门统一申领分配，以免造成不必要浪费
- ★ 循环用纸，双面打印
- ★ 采用环保粉盒

节能

- ★ 在不影响办公室使用的情况下减少公共区域的空调使用
- ★ 保安人员勤巡查，及时关窗，减少冷气外漏
- ★ 中央空调根据天气的温度变化，按大小机组交替开启

节水

- ★ 张贴节约用水的小提示
- ★ 关小总水阀使单位办公时间内的出水量变小，达到节约用水的目的

节电

- ★ 上下班按时关灯，在满足办公照明条件的前提下部分办公区域内的灯只开启一半
- ★ 下班后及时关闭电脑，总裁办将不定期检查
- ★ 公共区域的灯在不影响正常办公的情况下能不开的尽量不开

芒果网促进绿色办公措施



集团总部及各板块、专业公司定期开展多种形式的环保培训，提升员工的环保意识。从运营、业务和公益事业等方面开展全方位多层次的绿色行动，从我做起，倡导环保理念，带动员工、客户和社会大众，共同参与到绿色社会建设，实现低碳运营，推动绿色运营，促进可持续发展。

企业若要推进绿色环保行动，离不开对员工的环保知识培养。我们通过知识培训、宣传教育，使员工的绿色低碳意识增强，提高员工履行环境责任的能力。



宫晓冰 中国港中旅集团公司副总经理、总法律顾问

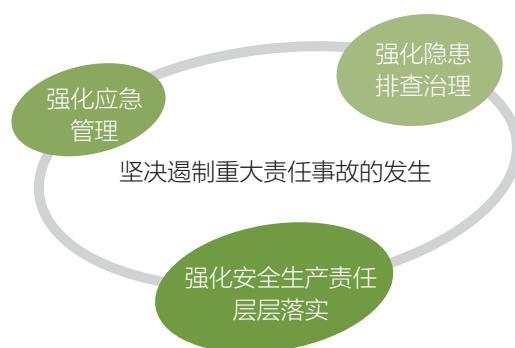


五、实现安全生产

港中旅集团将安全作为企业持续发展的重中之重，在全集团员工的共同努力下，2014 年全年集团未发生设备损坏事故、重伤及以上人身事故，无责任性生产安全事故，各项安全生产指标达到良好水平。

1. 以安全目标为导向

2014 年，集团围绕“一个目标三个重点”，逐层落实安全生产各项工作，各业务板块也确立了安全目标。渭河电厂继续坚持无人身事故、无人为设备损坏事故、无火灾事故、减少机组非计划停运次数，实现三个安全生产一百天。截至 2014 年底，集团各单位均实现安全生产目标。



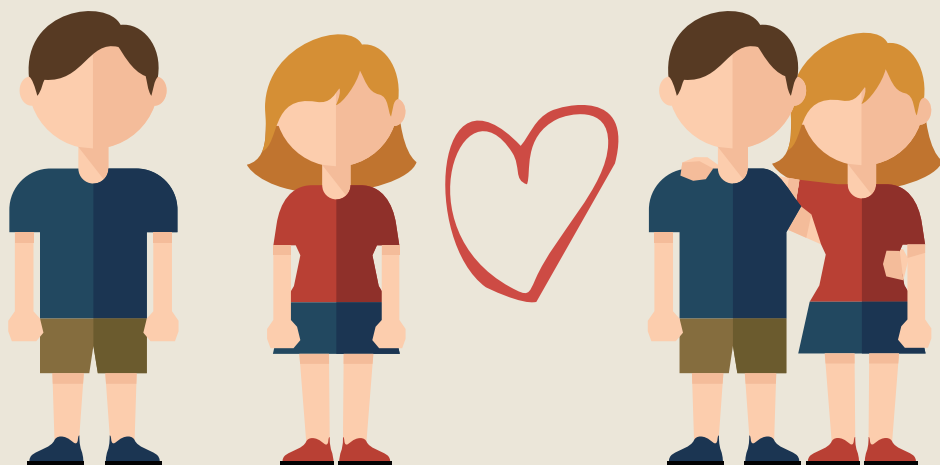
港中旅集团安全工作“一个目标、三个重点”

2. 开展安全治理

港中旅集团落实安全管理三级架构，以各业务板块为主体，有针对性地根据不同板块业务特点开展安全治理活动，通过有效的治理活动和措施，不断夯实集团的安全基础。



板块公司	安全治理活动
 旅行社板块	<ul style="list-style-type: none"> ★严格挑选运输车辆，必须符合旅游运营资质、车况良好、有充足保险保障 ★要求旅游巴士驾驶员技术娴熟、熟悉路况、身体健康、参加过培训 ★强化对游客的安全提示和救助，通过健全安全提示及行前说明会，引导游客提高风险防范意识和安全责任意识
 酒店板块	<ul style="list-style-type: none"> ★推行《安全生产运营月度检查表》制度，要求所属酒店定期检查，并且针对运营检查中发现的新问题，不定期对检查表进行更新完善，动态化保证安全生产运营工作
 地产板块	<ul style="list-style-type: none"> ★采用定期安全巡查和重点督查相结合的方式，加强对各项目建筑施工现场的监管力度 ★将总包及分包各施工单位的安全管理体系纳入到各项目公司总的安全管理体系，建立建筑工程安全生产信用监督和失信惩戒制度
 景区板块	<ul style="list-style-type: none"> ★通过集中检查、交叉检查及外聘专家等方式，树立安全生产标杆 ★建立衡量标准，在所属企业实施经验和典型的推广实践，提高整体的安全生产水平
 渭河电厂	<ul style="list-style-type: none"> ★全面加强设备治理，排除设备安全隐患 ★不断完善安全制度，保障安全工作能够顺利开展 ★强化隐患排查，从源头遏制安全隐忧 ★进行安全培训，提升安全意识 ★加强应急管理，提升安全建设与事故应对能力 ★针对外委项目、工程施工等，采取项目安全责任书、施工安全管理等新措施，实施安全动态管理



播种希望 星心相印

- > 完善公益机制 74
- > 开展“造血”扶贫 75
- > 点亮善行之光 77
- > 支持重大活动 79



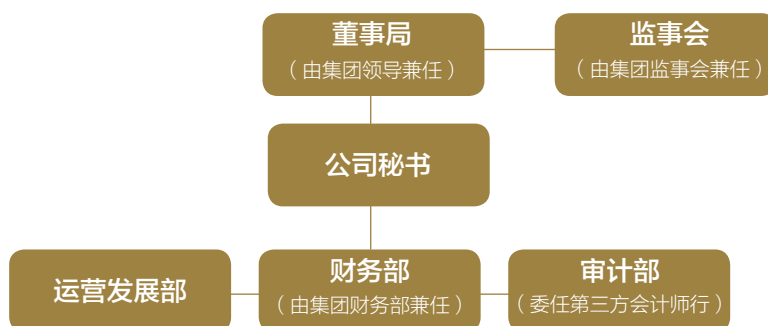


播种希望 星心相印

港中旅集团坚持以“传播公益、服务大众、回馈社会”为己任，积极开展扶危济困、助学扶智和关爱儿童等多项爱心公益活动；通过港中旅资源平台优势，加强各类慈善募捐、社会公益的发起和参与力度，树立港中旅慈善事业品牌。我们与各级政府部门、公益合作伙伴及利益相关方携手共进，为社会的稳定健康发展倾注力量。

一、完善公益机制

港中旅集团于 2011 年在香港地区成功注册并设立了“港中旅慈善基金会”，通过开展形式多样的慈善活动切实推进集团公益慈善事业发展。基金会的成立旨在梳理和规范集团慈善事业工作思路，促进集团与社会各界分享经营成果，以多种形式的公益慈善活动为抓手，传播港中旅集团公益理念，积极回馈社会，践行集团“服务大众、追求快乐”的企业宗旨。



港中旅集团慈善基金有限公司组织架构

类别	金额	占公益慈善项目支出比例
公益探访活动	10,025	2.72%
专项赈灾支出	292,603	79.31%
运营费用支出	65,750	17.82%
其他行政支出	550	0.15%
总计	368,928	

基金会成立以来公益慈善项目支出统计（货币：港币／元）

二、开展“造血”扶贫

港中旅集团扶贫工作任重道远。2014 年，集团定点扶贫考察小组实地走访，与扶贫项目负责人、当地政府扶贫主管部门交流、座谈，并按照集团“明确扶贫思路，造血扶贫为主；发挥旅游优势，体现专业特点”的要求，重点推进“造血式”扶贫项目建设，打造港中旅扶贫工作品牌。

港中旅直接投入	万元	177.12
其中：资金	万元	162.12
物资折款	万元	15
直接投入用于：1. 基础设施（水电路气房）	万元	60
2. 产业开发	万元	50
3. 文化教育	万元	67.12

2014 年港中旅集团定点扶贫投入一览表

1. 深化产业扶贫项目

港中旅集团在黔东南州黎平县开展扶贫工作已有十余年，集团继续加大实施产业化扶贫力度，推进定点扶贫的规范化与制度化，产业扶贫已有了相对清晰的思路，成效显著。

2014 年，集团与黎平县博远生态农业科技公司在既有中药材种植基地项目合作基础上，继续开展中药材种植扶贫开发计划，按年度投入固定资金建设“港中旅中药材种植示范基地”，引导黎平中药材种植产业循环发展，打造中药材种植平台，带动了当地产业开发的积极性。

此外，港中旅集团与黎平县森绿茶产业对外贸易有限公司（以下简称森绿公司）继续保持良好合作，共同建立“港中旅集团公司高标准茶叶（白茶）种植示范基地”，以建设优质茶园为切入点通过帮扶优秀企业树立标准，推动当地农户种植茶叶的积极性，助力黎平白茶种植的规模化发展。在品牌化演进方面，森绿茶叶系列产品按照国家质检总局《有机产品认证管理办法》要求于 2013 年申请获得了有机产品认证。

截止到 2014 年 9 月底（一年产茶两季），森绿公司名优茶增加鲜叶

12,000 斤

农民增收

26.2 万元

大综茶鲜叶增加 **8** 万斤

加工吞吐量增加

372 斤干茶

覆盖乡、村就业由 2013 年的 4 个村扩展到 2014 年的 7 个村，就业人员由 1,380 人次扩大到

1,500 人次



播种希望 星心相印



连续 **12** 年

港中旅集团已连续 12 年每年向黎平县一中拨款 10 万元，资助品学兼优的贫困学生，使他们能持续接受教育。

2. 增进教育支持力度

对于贫困地区人员的智力帮扶，是一条从根本上改善贫困地区面貌的“教育产业扶贫”好路子。港中旅集团已连续 12 年每年向黎平县一中拨款 10 万元，资助品学兼优的贫困学生，使他们能持续接受教育。

此外，集团在 2014 年全新推出了“港中旅希望之星系列”教育帮扶工程，并投入相关配套资金，分别在贵州黎平县三中和四中新建了两间“港中旅希望之星电脑室”。“港中旅希望之星系列”的推出，能直接、有力、快速地让帮扶地区学生改善学习、活动条件，有利于集团掌握扶贫资金的投入、跟踪和监管，也有利于教育扶贫专项工作整合及品牌化发展。



案例

2014 年，集团出资举办贵州黎平职中旅游专业学习班，这是集团继 2010 年开办此类专业培训班后的第二次尝试，旨在响应国务院扶贫办对于中央企业到扶贫地区招工就业、技能培训的要求，同时发挥集团旅游主业优势，为集团各大景区输送旅游从业人才。

3. 加强基础设施建设

港中旅集团针对在云南省两个扶贫地区的实际情况，每年固定拨付扶贫资金，主要用于农村困难群众改善生活条件的项目建设。2014 年，集团投入 60 万元用于道路硬化等基础设施建设，帮助解决村民出行难、农副产品运输难的问题，也改善了村内卫生环境条件，有效减少了地方常见病的发生。

★ **孟连县**：新建水泥道路 2 条，共计长度 1,500 米，新建活动场所 600 平方米，改善了 29 户 125 人活动、出行和生产物资交易的交通问题；

★ **西盟县**：建设村内道路硬化项目合计 670 米、2,345 平方米，使项目区群众 60 户 209 人直接受益。

三、点亮善行之光

港中旅集团持续关注并积极参与各类爱心慈善活动，结合自身旅游主业优势，创新扶贫济困方式，点亮善行之光。

1. 关爱儿童

帮助贫困地区的儿童改善生活水平，创造接受教育和健康成长的生活环境，一直是港中旅集团扶贫济困的重点领域。

港中旅珠海海泉湾团委号召广大团员青年向青海玉树曲麻莱县热腾福利院捐赠衣物，确保福利院 100 多名儿童平安度过零下 40 度的刺骨寒冬。仅一天时间，珠海海泉湾便收到 100 位员工捐赠衣物 2,000 余件，为孩子们带去爱与温暖。

港中旅宁波置业协同金报小记者们开展感恩微行动，为鄞州区塘溪镇赤堇希望小学送上爱心书包，尽显关怀。

2014 年 8 月，港中旅深圳世界之窗免费接待 20 位来自河南商丘地区永城芒山镇雨亭中学品学兼有的贫困学生。通过提供公益旅游等活动，丰富生活体验，为他们开拓视野。

2. 扶危济困

港中旅集团各板块、专业公司都在其业务发展地区积极参与和开展社会公益活动，通过救灾募捐、公益支持、参与慈善交流会等方式，回馈社会。

2014 年 7 月，超强台风“威马逊”在海南省文昌市翁田镇沿海登陆，港中旅三亚旅行社积极做好恢复工作的同时，迅速响应海南省抗台救灾工作。21 日上午，公司 27 名员工在不到 1 小时的时间里捐款近两万元，为文昌重灾区贡献了绵薄之力。

2014 年 10 月，以“热爱生命 - 共创未来”为主题的“2014 康复力量 - 伤健共融日”在香港维多利亚公园举行。集团旗下香港铜锣湾维景酒店前往参加，与香港政商团体、义工团队及广大市民一起，共筹善款，助力残障人士就业，争取平等就业机会，让每个人尽展所长，积极融入社会。



深圳世界之窗免费接待贫困学生游玩

仅 **1** 天时间

珠海海泉湾便收到

100 位员工

捐赠衣物

2,000 余件



播种希望 星心相印



3. 志愿者在行动

港中旅集团员工积极投身社会公益事业，秉持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，成立了志愿者服务团队。

珠海海泉湾工会志愿者服务队多次参加珠海市总工会组织的珠海市创建全国文明城市活动，本着“关爱弱势群体，感受社会温暖”的宗旨，为有需要的困难对象提供捐款慰问、看护照顾和清洁卫生等力所能及的帮助。

港中旅嵩山景区定期组织公司志愿服务者开展“劳动我最美”义务劳动，改善美化景区环境，履行环保责任。

港中旅慈善基金会义工队在 2014 年新年期间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，探望护老中心长者，赠送爱心礼品，与老人们一起互动游戏和表演，表达基金会对老人们的关怀。探访活动已成为集团慈善基金会在香港定期开展的品牌活动之一，是集团慈善基金会发声香港、深植香港的有益尝试。



珠海海泉湾工会志愿者服务队加入珠海市工会志愿者组织

四、支持重大活动

港中旅集团作为中央直接管理的骨干企业，积极参与国家外事活动、世界文化交流。通过专业周密的策划、细致周到的服务，践行央企社会责任。

- ★ 2014 年，中旅总社德国分社圆满完成习近平主席出访法国、李克强总理出访德国、德国法兰克福市长及市议会代表团访华等诸多外事活动；
- ★ 中旅总社美国分社圆满完成了国家旅游局局长、国际司司长等造访洛杉矶的接待任务；
- ★ 中旅总社商旅总部承接了北京市文化局组织赴津巴布韦、埃塞俄比亚举办的“北京之夜”专场文艺演出等活动。

港中旅国际（山东）旅行社有限公司在 2014 年承接了 2013-2014 克利伯环球帆船赛青岛站、“浩沙杯”2014 年全国游泳冠军赛暨亚运会选拔赛、2014 年第六届青岛国际帆船周·青岛国际海洋节等 10 余项体育赛事及重大活动。此外，港中旅国际（山东）旅行社有限公司还成为青岛“世界园艺博览会”指定接待旅行社、协助筹办“第十届中国艺术节”等重要活动，并在 2014 年度荣获“第十届中国艺术节筹办组织工作先进集体”称号。



案例：助力青岛世园会

2014 年，世界园艺博览会在青岛举行。为满足世园会门票及电子票的大流量订购需求、优化票务验证流程，集团下属香港中旅科技电脑有限公司研发团队克服工期紧张、任务重的难题，自主开发一套全新的电子票系统，实现了门票及电子票从制作发布、即时预订到在线支付、订单处理及消费验证的全流程服务，同时确保了电子票信息数据的安全性，为世园会的顺利开幕提供帮助。



案例：勇担责任——护航中塔青少年交流

2013 年 11 月李克强总理出席上合组织成员国总理会晤时，邀请成员国 2,000 名中小學生来华参加夏令营。2014 年 8 月，塔吉克斯坦 198 名中小學生作为首批客人来华，受到国务院领导高度重视。中旅总社协助中国教育部国际司、中国教育国际交流协会及中国儿童中心，精心筹策，圆满完成了此次塔吉克斯坦代表团青少年夏令营的行程活动。

中塔两国山水相连，友谊情深，各领域合作不断深化。青少年是国家的未来和希望，希望中塔两国青少年通过丰富多彩的交流活动，增进理解和友谊，为促进中塔世代友好做出新贡献。



刘延东 中国国务院副总理



2015 年展望



经营责任

- ★ 开展“十三五”战略规划，继续以“调结构、促转型、转方式”为工作主线，落实《产业结构优化调整方案》和《旅游产业发展战略》，优化业务发展结构，实现经济增长
- ★ 通过“两个主体工程”，健全集团管理机制，激发企业发展活力
- ★ 完善公司治理，全面推进依法治企，加强合规建设，强化风险管理
- ★ 推动各产业板块市场化发展，强化企业市场化运营能力，提升核心竞争力



客户责任

- ★ 提升电子商务运营水平，加强旅游板块线上线下 O2O 模式整合力度，更好满足旅游消费者智慧旅游需求
- ★ 增强海外游的休闲度，打造出境游新模式
- ★ 围绕国家海上丝绸之路经济带建设，拓展海外游、出境定制游业务，串联房车、免税、养老、邮轮等集团新业态协同，为消费者提供更加丰富的产品和服务
- ★ 坚持诚信旅游，持续提升服务质量，坚持为大众创造快乐



伙伴责任

- ★ 提升旅游金融服务质量，拓展与金融行业利益相关方合作
- ★ 创新旅游模式、培育旅游新业态，带动旅游产业新发展
- ★ 协同国家“一带一路”战略，助力区域经济发展



安全责任

- ★ 在集团内部普及新《安全生产法》，完善分级管理体系，优化安全总监制度，探索安全督导制度，实行监督和管理有机分离，形成更为有效的集团安全生产管控制衡机制
- ★ 强化源头管控，加强供应链管理，提升安全生产创新支撑能力，积极推进“科技兴安”工程
- ★ 对生产型企业实施动态性监督，降低生产安全风险
- ★ 通过多样化的形式提升员工安全意识，进一步保障旅游全过程的安全性



环境责任

- ★ 加强对生产型企业的监督管控，继续践行环境友好型企业发展方式，降低企业运营对生态和社会环境的影响
- ★ 开发与保护并重，建设绿色环保景区，倡导文明出游方式
- ★ 提升员工环保意识，推进绿色办公，倡导低碳生活



员工责任

- ★ 坚持招聘机制的公平公正
- ★ 创新人才培养模式，逐步实现人才培养的信息化，提供丰富多样的培训项目
- ★ 畅通职业发展通道，培育具有行业前瞻性及创新性的管理人才
- ★ 进一步推进“员工优惠计划”，扩大员工受惠范围，共享集团优质产品和服务



社区责任

- ★ 加强港中旅慈善基金会运营管理和品牌建设，推进慈善捐赠项目资金的规范化管理，更加透明地开展公益项目
- ★ 在集团定点扶贫工作地区，持续开展集团“造血式”产业扶贫项目，让更多当地居民享受地区产业发展带来的收益
- ★ 不断丰富“希望之星”系列教育公益内容，助力贫困地区教育发展



责任管理

- ★ 将可持续发展理念融入企业战略规划和日常管理，积极落实《社会责任工作规划》，并根据实际情况动态调整规划
- ★ 加强议题管理，梳理和评估业务运营所产生的经济、环境和社会影响，增强社会责任议题实质性
- ★ 完善利益相关方沟通机制，积极听取利益相关方意见和建议并及时反馈

附录 1：GRI 报告指标索引

	GRI 指标内容		在报告中的位置
战略及分析	G4-1	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	P4-7
	G4-3	机构名称	P10
公司简介	G4-4	主要品牌、产品及（或）服务	P10、47-51
	G4-5	机构总部的地点	P10
	G4-6	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	P10、37、39
	G4-7	所有权的性质及法律形式	P10
	G4-8	机构所服务的市场（包括地区细分、所供应的行业、客户（受惠者）的类型）	P10-11、25-27、47-51
	G4-9	机构的规模	P10
	G4-10	按雇用类型、雇用合约及地区划分的雇员总数	P54
	G4-11	受集体议价协议保障的雇员百分比	P54
	G4-12	描述组织的供应链	P36、42
	G4-13	汇报期内机构规模、架构、供应链或所有权方面的重大改变	P30-33
	G4-14	解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	P5、12-13
	G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其它倡议	P13、26
	G4-16	机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际倡议机构	P13
实质性议题识别及边界	G4-17	a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。	关于本报告、P10、31
	G4-18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。 b. 说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P14-15
	G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性议方面	P15、28、40、52、60、70、72
	G4-20	每一个识别出的实质性方面，都标明它的边界及界限的限制	P15、33、36、42、54、70、74
	G4-21	每一个识别出的实质性方面，说明机构范围外方面的边界	P15-16、75-79
	G4-22	说明重订前期所载信息的影响，以及重订的原因	无信息重订
	G4-23	报告的范围、方面边界和报告期间的重大变动	关于本报告，报告期内无重订

附录 1: GRI 报告指标索引

	GRI 指标内容	在报告中的位置
利益相关方参与	G4-24 利益相关方列表	P16-17
	G4-25 所选定的利益相关方, 识别和选择根据	P15
	G4-26 利益相关方参与的方法, 包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率, 并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	P15
	G4-27 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑, 以及机构回应的方式, 包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P16-17
报告简介	G4-28 所提供信息的报告期 (如财务年度或日历年度)	关于本报告
	G4-29 上一份报告的日期 (如有)	关于本报告
	G4-30 汇报周期 (如每年、两年一次)	关于本报告
	G4-31 关于报告或报告内容的联络人	关于本报告
	G4-32 指标索引表格	P81(指标索引未排版, 展望后即 81)
	G4-33 机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法; 如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出, 则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据; 说明报告机构与鉴证服务方之间的关系; 说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证。	报告未做相关鉴证
治理	G4-34 机构的治理架构, 包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	P12
道德和合规	G4-56 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范, 如行为准则和道德准则	P5、12-13
经济	G4-EC1 机构产生和分配的直接经济价值	P10、27、31、74
	G4-EC7 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	P20-27、42-51、75-76
	G4-EC8 机构了解并说明其重大的间接经济影响, 包括影响的程度	P33-39
	G4-EN6 减少的能源消耗量	P62、66-67
	G4-EN7 产品和服务所需能源的降低	P67

	GRI 指标内容	在报告中的位置
经济	G4-EN11 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、租赁或管理的各运营点	P65、66
	G4-EN12 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	P65、66
	G4-EN21 氮氧化物、硫氧化物以及其它重要气体的排放量	P68
	G4-EN27 减低产品及服务的环境影响的程度	P62、66-68
	G4-EN31 按类别说明总环保支出及投资	P62
劳工	G4-LA1 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	P54
	G4-LA2 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	P55
	G4-LA8 与工会达成的正式协议中的健康与安全项目	P58
	G4-LA10 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	P56-58
社会	G4-SO1 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	P75-76
	G4-SO4 机构的反腐败政策及程序培训	P12
	G4-PR2 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自愿守则的次数	无违反法规和自愿性准则事件
	G4-PR4 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	无违反法规和自愿性准则事件
	G4-PR5 有关满足客户需求的措施，包括调查客户满意程度的结果	P43
	G4-PR7 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	无违反法规和自愿性准则事件
	G4-PR9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所触巨额罚款的总额	无违反法规和自愿性准则事件

附录 2：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五份社会责任报告。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：			
<input type="checkbox"/> 非常好	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差
2. 您对本报告的总体评价是：			
<input type="checkbox"/> 非常好	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差
3. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量：			
<input type="checkbox"/> 非常好	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差
4. 您认为港中旅集团在利益相关方沟通方面做得如何？			
<input type="checkbox"/> 非常好	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差
5. 您认为本报告结构安排：			
<input type="checkbox"/> 非常好	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 差
6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？			
<input type="checkbox"/> 非常好	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 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



本报告采用环保纸印制