



中国旅游集团
CHINA TOURISM GROUP
香港中旅集团
CTS HOLDINGS HK



2024 企业社会责任报告

中国旅游集团有限公司



目录CONTENTS

关于本报告	04	责任聚焦一：	18	责任聚焦二：	22	责任聚焦三：	28
领导致辞	06	立心铸魂，以党建之光点燃发展之火		植根香港，“中旅所能”服务“香港所需”		农旅融合，书写美丽乡村的“诗和远方”	
关于我们	08						
荣誉 2024	12						

企业篇

卓越中旅 匠心如磐启新程

治理·稳健经营	38
员工·用心育才	40

产业篇

奋进中旅 星旅相伴绘风景

科创·守正出新	50
品牌·至臻品质	56
伙伴·开放合作	62

社会篇

和美中旅 踏梦逐浪赴山海

发展·服务大局	70	责任管理	86
环境·低碳运营	75	未来展望	90
向善·至诚奉献	81	附录	92



关于本报告

欢迎阅读中国旅游集团有限公司发布的第 15 份社会责任报告。本报告对公司在经济、社会及环境方面的责任实践及绩效进行全面阐述，供读者了解。

组织范围

本报告涵盖中国旅游集团有限公司及其全资子公司和控股投资企业。中国旅游集团有限公司也简称“中国旅游集团”“集团”“我们”等。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分数据或案例超出此范围。

参考标准

报告编写立足行业背景，突出企业特色，力求符合业界同行的可持续发展信息披露相关标准。重点参考的报告编制标准包括：

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）》
- 联合国全球契约“十项原则”
- 联合国可持续发展目标（SDGs）
- 国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》
- 《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
- 《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG6.0）之一般框架》
- 《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2——《环境、社会及管治报告守则》

信息来源

本报告的数据和案例主要来源于公司统计报告、相关文件。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

报告获取方式

您可通过中国旅游集团有限公司网站 www.ctg.cn 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：00852-28533888
- 传真：00852-28061798
- E-mail：sqshzr@ctg.cn



领导致辞

时序更替，华章日新。

2024 年是全面贯彻落实党的二十大的关键之年，也是实施“十四五”规划的攻坚之年。

这一年，我们践行央企使命，认真贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神。

我们再学习、再领会、再落实习近平总书记在旅游发展大会期间对旅游工作作出的重要指示批示精神，坚持“以文塑旅、以旅彰文”，围绕中华文化、红色文化等研发旅游线路产品，携手央企开设大飞机科技文化营，开拓海南文昌航天旅游市场，打造瑞金红色旅游演艺剧目等标志性文旅项目，发布“蛇墩墩”系列文创产品，推进文旅深度融合。我们深入践行习近平总书记在视察集团三亚国际免税城时提出的“诚信经营、优质服务”重要指示批示精神，高质量建设 9 个“诚信经营、优质服务”示范点，持续提升管理服务能力，取得积极成效。

这一年，我们服务国家大局，增强企业核心功能。

我们持续深度参与海南自贸港建设，打造全国首个超级冲浪乐园——万宁日月逐浪项目；不断丰富“免税 + 有税”“线上 + 线下”消费场景，引导海外消费回流。我们大力发展入境游业务，承接驻华外交官“发现中国之美”、中美青少年交流活动，启动“入境游一站式服务”试点，全力提升外国游客入境游体验。我们推出中国首列跨境旅游列车“星光·澜湄号”，开启“一带一路”中老铁路黄金大通道旅游新篇章。我们积极推动国货潮品上架出海，将市内免税店建设成为展示中国开放形象、吸引国际游客的重要窗口。



这一年，我们坚持问题导向，落实中央巡视整改要求。

我们深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央决策部署，压实整改政治责任，全力推动问题整改，建立健全巡视整改长效机制，取得阶段性成效。我们发挥行业引领作用，参与编写修订研学游、入境游等国家和行业标准。我们履行驻港央企职责，承接香港“百万青年看祖国”“万千社工看祖国”和香港特区政府“共创明‘Teen’活动”，弘扬爱国主义精神。

这一年，我们深化改革创新，提高企业核心竞争力。

我们深入贯彻落实党的二十届三中全会决策部署，优化业务布局，调整资源配置，深化体制机制改革。我们积极推动人工智能、大数据、增强现实等新技术在旅游场景的应用，持续建设中旅通平台，打造全新一站式香港旅游服务平台 ctgo，开设全国首家线上线下一体化沉浸式智慧旅游旗舰店，持续构建文旅消费新场景。

新的一年，站在奋进新征程的新起点上，我们将深入践行“诚信经营、优质服务”理念，坚持守正创新、提质增效、融合发展，优化战略布局、强化人才队伍、深化改革创新、践行企业文化、细化安全保障，持续增强核心功能，提升核心竞争力，加快建设世界一流旅游产业集团，为旅游强国建设作出新的更大贡献。

中国旅游集团有限公司董事长

关于我们

集团简介

中国旅游集团有限公司暨香港中旅（集团）有限公司是中央直接管理的国有重要骨干企业，也是总部在香港的中央企业之一。集团历史可追溯到 1923 年 8 月 15 日上海商业储蓄银行设立的旅行部。经过百余年的发展，集团形成了由旅行社、景区、酒店、免税、旅游交通、证件业务、邮轮、地产、文创以及在港综合业务组成的产业布局，经营网络遍布内地、港澳和海外超过 30 个国家和地区。集团旗下汇聚了港中旅、国旅、中旅、中免等众多知名旅游品牌，是我国唯一一家以旅游为主业的央企，也是目前我国发展历史最长、产业链条较全、经营规模较大、品牌价值较高的旅游龙头企业。

截至 2024 年底

集团员工人数超过	总资产超过	净资产	全资或控股子公司	年接待游客超过
4.1 万人	2,016 亿元	800 亿元	613 户	8,200 万人次

中国旅游集团旅行服务有限公司，简称“中旅旅行”，旅行服务业务是集团的基础业务。公司经营入境游、出境游、国内游、定制游、会奖业务、商旅业务、签证业务等，在境外 33 个国家和地区设有分支机构 70 家，在境内 25 个省市自治区设有子企业近百家。B 端业务目前行业领先；在 30 个国家和地区运营中国境外签证中心，签证业务市场份额第一。

香港中旅国际投资有限公司，简称“中旅国际”，成立于 1992 年 7 月，同年 11 月在香港挂牌上市（00308.HK），是中国旅游集团旗下旅游投资和运营业务的旗舰，以成为“一流旅游目的地投资和运营服务商”为目标，潜心为客户提供高品质文旅产品，制造独特的旅游休闲体验。公司围绕“1224”发展战略，以旅游目的地开发运营为重点，致力于运营优质独特文旅资源和一体化打造，主要业务包括投资与运营旅游景区及相关业务、旅行证件及相关业务、酒店业务、跨境客运业务等。截至 2024 年底，公司旗下投资、运营全球范围超 60 家优质景区和度假区，其中包含 18 家 5A 景区、18 家 4A 景区以及众多网红打卡地，年接待游客近 3,000 万人次，具有文旅全产业链运作、超级 IP 打造和国内领先的综合运营能力。

中国旅游集团投资运营有限公司暨中旅（海南）投资发展有限公司，简称“中旅投资”，是中国旅游集团八大重点战略业务之一，也是国务院国资委确认的以“房地产开发”为主业的中央企业之一，坚持践行“匠造空间 筑美生活”品牌主张，以“一体两翼：地产开发+运营型业务+服务型业务”战略，致力于成为有卓越影响力的城市开发运营服务商，聚焦深耕成渝城市群、长三角及海南区域，精选布局北京、粤港澳大湾区、长江中下游，布局包括北京、上海、广州、深圳、三亚、成都等 17 个城市。

中国旅游集团中免股份有限公司，简称“中旅免税”，以免税为核心的旅游零售业务是集团拳头业务。公司拥有免税综合牌照，先后与全球逾 1,400 个世界知名品牌建立了长期稳定的合作关系，在全国 30 多个省、市、自治区、特别行政区和日本、新加坡、柬埔寨、斯里兰卡等地设立了涵盖机场、机上、边境、客运站、火车站、外轮供应、外交人员、邮轮和市内（离岛、离境）等类型的 200 余家免税店，在大连、青岛、上海、深圳、海口、三亚、香港和北京建有覆盖全国的 8 大海关监管物流中心。每年为近 2 亿人次的国内外游客提供免税商品服务，已发展成为世界上免税店类型最全、单一国家零售网点最多的旅游零售商。



中国旅游集团酒店控股有限公司，简称“中旅酒店”，拥有“维景国际”“维景”“睿景”和“旅居”等品牌，目前公司独资、合资、委托管理、特许经营、租赁经营以及第三方管理的酒店 200+ 家，客房 54,000+ 间，主要位于中国、英国和泰国。其中，中国覆盖内地 40 余座城市和香港、澳门，英国遍布 30 多个城市，以及泰国、老挝、巴西、葡萄牙等多个国家。

香港中旅发展有限公司，简称“中旅发展”，是落实中央要求和集团“立足香港，做精海外”战略的重要平台，2022 年 11 月由原中国旅游集团金融投资有限公司转型更名而来。转型后的中旅发展是集团在港“主业延伸发展平台”和“新产业孵化平台”，秉持“同发展·共美好”的理念，持续做强做优做大在港业务，坚持服务香港民生、促进香港就业，共创香港美好未来。业务覆盖产业金融、物业管理、仓储物流三大核心板块，旗下安信信贷在港拥有 25 家分行、3 个电话服务及销售中心，是香港规模最大的非银消费信贷服务公司。佳富物业服务有限公司管理约 19 个屋邨、75,000 个住宅单位，为 20 余万香港市民提供社区生活服务。

中国旅游集团投资和资产管理有限公司，简称“中旅资本”，是中国旅游集团旗下从事资产运营管理和战略投资孵化业务的重要子公司，注册资本 10 亿元，共有全资及控参股企业 21 家，业务涵盖商办物业的管理、资产经营及处置、旅游客运服务、自驾游及营地管理、特色旅游列车、旅游文化传媒、旅游及体育文创、城市休闲目的地等领域。中旅资本紧紧围绕中国旅游集团“成为具备全球竞争力的世界一流旅游产业集团”的目标，以旅游文创新业态和旅游交通新业态为突破点，积极推动传统业务的转型升级和战略性新兴业务的突破发展，努力打造成为集团新兴产业孵化平台。

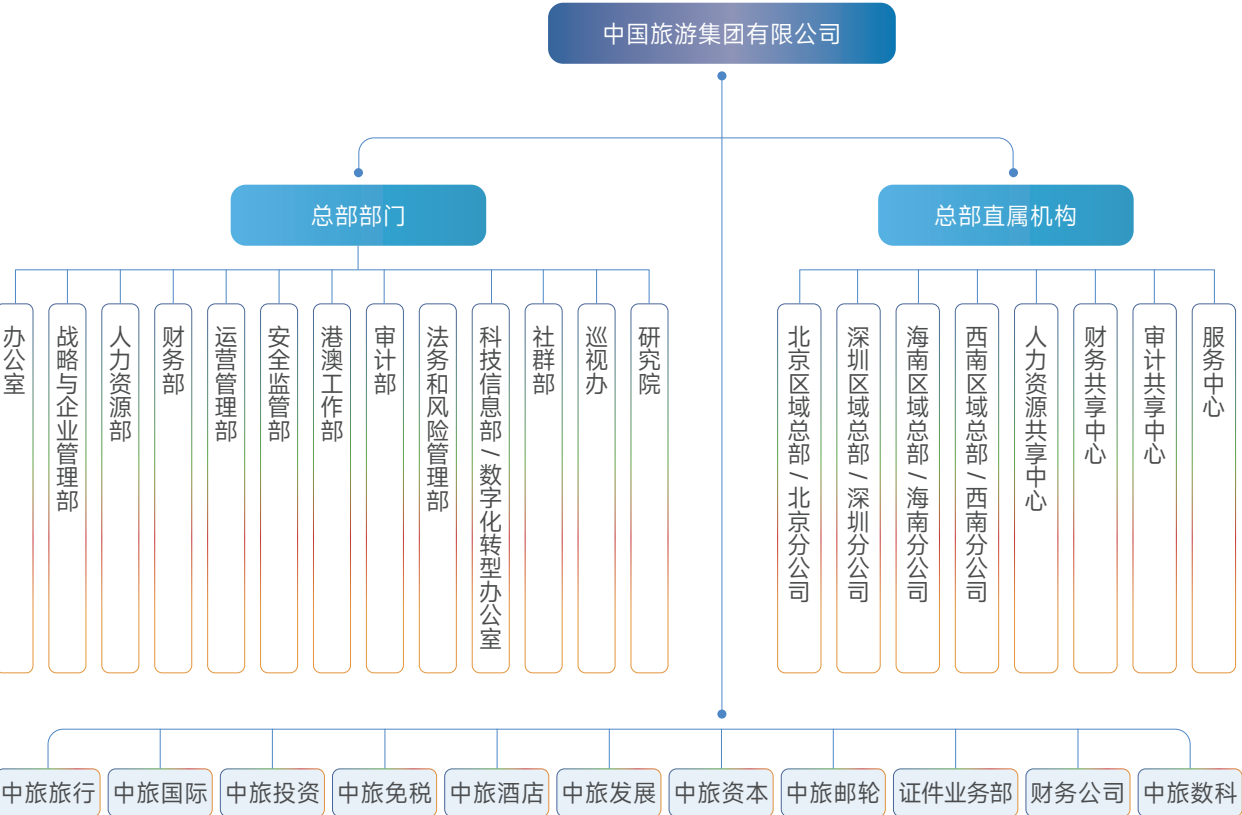
中旅邮轮，致力打造民族邮轮品牌，目前共孵化星旅远洋邮轮和南海邮轮两个项目。星旅远洋邮轮旗下“鼓浪屿”号运营国际邮轮航线；南海邮轮旗下“南海之梦”号运营三亚-西沙航线。

2024 年 1 月 26 日，集团牵头，联合中远海运、招商局与锦江、久事、吴淞口文旅集团共同设立华夏国际邮轮有限公司，旨在成为我国邮轮产业运营发展的引领者，开展专业化、市场化、国际化运营，提升核心竞争力，促进邮轮旅游发展壮大，推动上下游产业链协同，构建本土邮轮旅游生态系统，打造具有中国特色和世界影响力的自主邮轮品牌，实现邮轮产业高质量发展。

企业文化

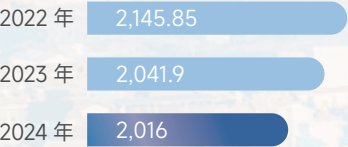


组织架构

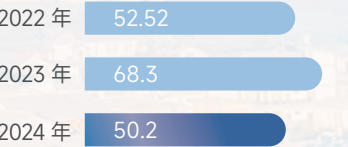


关键绩效

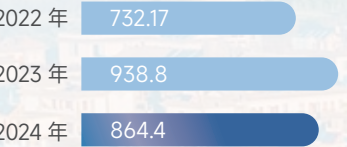
资产总额 (亿元)



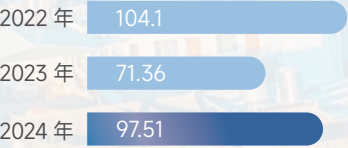
利润总额 (亿元)



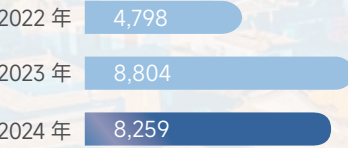
营业收入 (亿元)



纳税总额 (亿元)



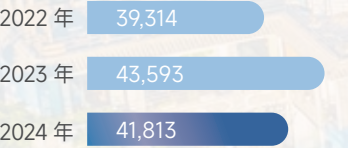
全年累计服务游客数 (万人次)



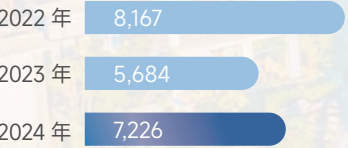
投诉解决率 (%)



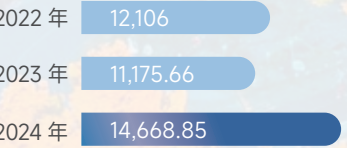
员工总数 (人)



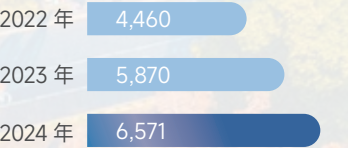
报告期内吸纳就业人数 (人)



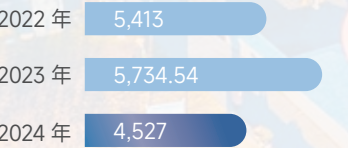
安全生产投入 (万元)



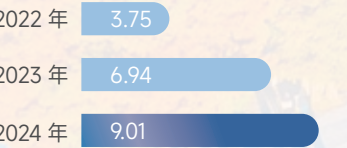
安全培训次数 (次)



公益捐赠总额 (万元)



综合能源消耗量 (万吨标准煤)



荣誉 2024

中国旅游集团

1月27日

在香港中国企业协会 2023 年度义工嘉许礼上，集团义工队荣获“优秀义工队”金奖。



1月29日

集团“一场百年的旅行”荣获第十届“国企好新闻”奖。

2月1日

集团旗下的知名品牌——“中国国旅”获“中华老字号”认证。



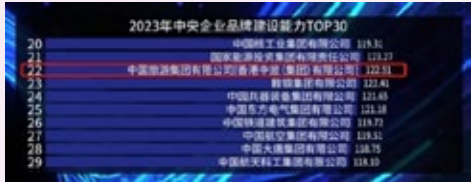
3月1日

香港特区政府政务司向集团颁发感谢状，以感谢支持“共创明‘Teen’计划”第二期。



5月11日

集团入选“2023 年中央企业品牌建设能力 TOP30”，排名第 22 位。



7月

国务院国资委发布 2023 年度中央企业改革深化提升行动重点任务考核结果，集团获评 A 级，连续两年获评最高等级。

12月3日

集团组织申报的《与虚拟偶像令颜欢一起 AI 上中旅景区》荣获融合创意作品奖，《守护蔚蓝海洋》荣获“第七届中央企业优秀故事作品（图文）”优秀奖。



12月14日

集团荣获“2024 中国年度最佳雇主全国 100 强”称号。



2025年6月

中央农村工作领导小组通报了 2024 年度中央单位定点帮扶工作成效考核评价情况，集团获得中央单位定点帮扶工作成效考核评价最高评价等次，这是集团自 2017 年以来连续八年获得该成绩。

中旅旅行

12月6日

全国旅游标准化技术委员会发布“关于第三批国家级文明旅游示范单位评定结果的公告”，中旅旅行作为北京市唯一荣获“国家级文明旅游示范单位”称号的单位上榜。



12月17日

中旅旅行《智慧旅游旗舰店：探索文旅科技创新》荣获“旅游景区、企业创新发展典型案例”。

中旅国际

7月

中旅国际荣获 CFS 第十三届财经峰会双项大奖。



9月

锦绣中华景区上榜第二批“中央企业爱国主义教育基地”名单。



12月27日

中央企业党建思想政治工作研究会发布 2024 年度优秀课题研究成果名单，中旅国际承担的《基于旅游目的地视角的国有企业文旅融合实践研究》课题荣获三等奖。



12月

中华全国总工会公布 2024 年“全国总工会重点建设职工书屋”名单，港中旅（安吉）旅游发展有限公司职工书屋光荣上榜。



2024年

沙坡头景区入选“新一批国家文化产业示范基地名单”“2024 年度国家 5A 级旅游景区 100 强”，获评“国家级旅游度假区”。

中旅投资

4月

中旅城 If mall 荣获“宁波江北区商业综合体成长新锐奖”。



7月

中旅·馥棠公馆荣评“2024 中国楼盘产品力标杆项目”。



2025年3月

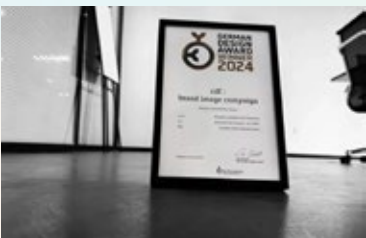
中旅投资获评“2025 中国房企综合实力 TOP50”。



中旅免税

1月26日

中免集团“秘境”系列形象广告荣获 2024 年德国国家设计奖。



3月

中旅免税荣获艾威奖中国区“2024 年度威士忌旅游零售商”。



4月28日

中免集团三亚市内免税店有限公司荣获 2024 年“全国五一劳动奖状”。



6月19日

由世界品牌实验室 (World Brand Lab) 主办的第二十一届“世界品牌大会”在京举行，会上发布的 2024 年《中国 500 最具价值品牌》分析报告中，中旅免税以 1,293.47 亿元的品牌价值入选，位列排行榜第 60 名，位居旅游服务行业第一。

2025年1月

第八届中国卓越 IR 评选结果揭晓，中国中免荣获“最佳资本市场沟通奖”“最佳信披奖”“最佳 ESG 奖”三项大奖。



中旅酒店

4月

中旅酒店蝉联“中国酒店集团 TOP50”，排名第 26 位。



6月

中旅酒店荣获“2023 年度中国饭店集团 60 强”。



7月

中旅酒店荣获“中国酒店门墩儿奖年度最佳集团雇主奖”。



中旅发展

3月

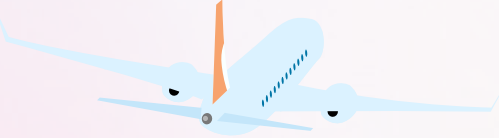
在香港房屋委员会举办的“屋邨管理服务承办商大奖”中，佳富物业荣获“物业管理服务合约”金奖、“最佳护卫服务承办商”铜奖、“最佳护卫员工”金奖。

3月

安信信贷荣获 Hong Kong Business 颁发的“Hong Kong Business High Flyers Awards 2024-Outstanding Finance Company”。

7月

在 Marketing Event Award 2024 中，安信信贷荣获“Best Use of Omnichannel 金奖”“Best Event-Gamification 银奖”。



9月

在亚洲区银行及零售信贷奖项评选中，安信信贷荣获“2024 香港最佳信贷财务机构”称号。



11月

在香港公关大赛 (PR Awards) 中，安信信贷荣获“Best Insights-Driven PR Campaign 金奖”“Best Use of Influencers 金奖”“Best User of Social Media 金奖”“Best Launch or Rebrand Campaign 银奖”。



中旅资本

10月23日

中旅资本荣获“2024 旅游出行行业创新及服务精品案例”大奖。



12月17日

中旅资本《中旅星光：乘坐中国首列跨境旅游列车“星光·澜湄号”体验特色服务》荣获“旅游服务高质量发展典型案例”。



责任聚焦一

立心铸魂 以党建之光点燃发展之火



在新时代发展浪潮中，中国旅游集团始终坚守初心使命，将党建工作视为企业发展的“红色引擎”，积极探索党建与业务深度融合的有效路径，以高质量党建引领集团在旅游产业新征程中稳健前行，为实现集团可持续发展和服务国家战略提供坚强政治保障。

忠诚为源，政治建设坚信念

集团坚决贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央重大决策部署，用党的创新理论武装头脑、指导实践，严格落实“第一议题”制度，全年学习研讨 122 项。

落实习近平总书记对旅游工作的重要指示批示精神，制定专项方案，推进文旅融合，通过收购华江文化填补文创业务空白，与中国商飞携手打造“大飞机科技文化营”吸引上万名青少年参观。

落实习近平总书记“诚信经营、优质服务”重要讲话精神，推进三亚国际免税城等 9 个“诚信经营、优质服务”示范点建设，参与编撰 8 项国家标准、行业标准，持续提升行业影响力。

铸魂为基，思想建设提素养

深化理论武装

- 集团制定巩固拓展主题教育成果重点措施 20 条，举办专题读书班、解读培训会，扎实开展党纪学习教育。
- 认真制定党委中心组学习计划，组织集体学习 12 次，中心组成员累计重点发言 33 次，有效提升学习质效。
- 扎实开展专题调研，认真撰写调研报告，以求真务实的调研成果助推集团发展。
- 指导 7 个二级公司党委中心组制定学习计划，对下属党委中心组学习情况进行列席旁听 4 次，开展专项督查，通报发现问题，抓实学习成效。

抓好意识形态

- 集团制定《在旅游业务运营过程中加强意识形态工作指导意见》，加强景区节庆活动、演艺内容、营销文案审核把关，防范意识形态领域风险。
- 开展“清朗”网络专项行动，清理整顿无效、低效新媒体账号 54 个。
- 更新舆情监测“关键词”清单，由 153 个增加至 289 个，完善舆情口径库，开展 7*24 小时舆情监测，定期编制舆情报告，全年未出现影响较大的负面舆情。

“关键词”清单增加至
289↑

凝聚宣传合力

集团围绕改革发展、文旅融合、党的建设等，持续开展主题宣传，发布快讯 219 期、视频 120 部，微信公众号推文 222 篇；围绕落实习近平总书记视察三亚国际免税城时发表的重要讲话精神，推出“诚信经营、优质服务”系列报道，展现示范点建设成就；加强精神文明和企业文化建设，举办“光影中旅·礼赞祖国”等庆祝新中国成立 75 周年文化活动，深入挖掘集团参与民主人士香港大营救历史故事，传承红色基因。



育才为要，组织建设固堡垒

夯实基层基础

集团压紧压实强基固本政治责任，逐级开展党建工作责任制考核、党组织书记抓基层工作、党建述职述责述廉评议考核，加强党建工作穿透式管理；制定《加强基层一线发展党员意见》，积极落实发展党员指标，连续 4 年实施发展党员滚动计划，党员占比从 2019 年前的不到 6.8% 提高到 14.1%，实现了从行业落后到领先；制定《加强党建工作力量配备意见》，专职党务干部占比提升至 1.33%；紧密结合旅游行业实际，制定基层党支部建设工作方案，开展党支部标准化建设，推出“三服务”“五心”“六个融合”等党支部工作法，形成支部建在旅行社、景区、地产项目、免税店、酒店、邮轮、综合民生等业务领域的工作标准。

案例 集团举办专职副书记培训班

2024 年 12 月 31 日，集团在深圳举办专职副书记培训班。培训邀请国务院国资委党建工作局领导就国有企业党建工作重点难点问题作专题辅导，中旅旅行、中旅国际、中旅投资、中旅免税、中旅酒店 5 家二级公司党委围绕旅行社、景点、地产项目、免税店、酒店等业务领域，交流党支部工作标准。此次培训有效提升了各级党务人员的思想认识与业务能力，为集团以高质量党建引领保障高质量发展奠定坚实基础。



建强人才队伍

集团制定修订《中国旅游集团党委管理干部管理办法》《中国旅游集团干部选拔任用纪实工作操作指引（试行）》等制度，规范干部选拔任用程序；严把政治首关，从 5 个方面 15 项指标加强政治素质考察测评；召开“落实巡视整改要求，加强干部人才梯队建设”专题会等，把党管干部与现代化工具手段相结合，选拔 35 名领军优轻人才、59 名高潜优轻人才、100 名青年人才；加强以服务业为主业和特色的技能人才队伍建设，完善“新八级工”职业技能等级认定体系，自主认定技能人才等级 866 名，开展岗位练兵等活动覆盖 9,242 人次。

选拔领军优轻人才

35 名

高潜优轻人才

59 名

青年人才

100 名



扫码观看：
集团“两优一先”风采展示

规矩为绳，作风建设严纪律

落实主体责任职责

制定《领导班子成员党风廉政建设“一岗双责”清单》《组织部门干部监督工作实施细则（试行）》，其他班子成员参加分管企业的领导班子民主生活会、巡视进驻会和反馈会等，认真履行“一岗双责”。

强化正风肃纪反腐

扎实开展党纪学习教育，原原本本学习《中国共产党纪律处分条例》，建立集团廉政警示教育基地，召开警示教育大会，用身边事教育身边人；召开集团党委管理干部廉政谈话会，加强对关键人员的教育管理监督；运用“四种形态”批评教育和处理人次同比增长 18.3%。

坚决抓好巡视整改

把落实中央巡视整改作为重大政治任务，坚持“四个融入”，通过召开党委会、巡视整改工作领导小组会、整改办会及整改推进会、周例会通报等，全力推进巡视整改各项工作落实落地。截至 2024 年底，完成 86% 的整改措施，67% 的问题已完成整改，其他正在整改问题取得阶段性成效。



集团召开 2024 年警示教育大会

协同为径，群团建设聚合力

集团深入开展青年创新创效活动，举办创新大赛暨科创达人评选、青年职工创新创效大赛，1 个项目首次荣获“共青团中央第十八届‘振兴杯’全国青年职业技能大赛职工组专项赛”铜奖；巩固青年精神素养提升工程和“青马工程”成果，开展“三个问题”大讨论专题组织生活会 125 场次，新组建青年突击队 28 支，推优入党 54 人，推动集团 5 家二级团组织首次举办“青马工程”培训班，实现“青马工程”向二级团组织延伸；举办首届导游技能大赛、第二届酒店职工技能竞赛等技能竞赛活动，选树出一批优质服务的榜样和标杆。

责任聚焦二

植根香港

“中旅所能”服务“香港所需”

2024 年是香港回归祖国的第 27 周年。中国旅游集团植根香港百余年来，始终与香港同呼吸、共命运，全面落实“立足香港”战略，充分发挥旅游、免税、酒店、金融等领域资源整合优势，推动各业务板块做大做强，为香港构建更具活力的产业生态，同时积极投身香港社会民生领域，不负国家所托、市民所望，用实际行动诠释责任与担当，为香港地区深度融入国家发展大局和创造更加美好的未来而不懈努力。



落实“立足香港”战略

集团结合“十四五”规划中期调整，在香港实现由治及兴的新阶段，制定《香港业务发展行动方案（2024-2025）》，进一步夯实“十四五”香港业务发展目标，推动集团香港业务高质量发展；资源配置向在港业务倾斜，持续加大香港投资力度；集团 2024 年在港投资预算从 16 亿元调整增加到 27.3 亿元，主要投向香港民生领域和旅游主业。2024 年集团已完成在港投资 24.65 亿元。

2024 年已完成在港投资

24.65 亿元



集团参与发布《香港旅游业优质服务倡议书》

做强做大香港业务

在香港加快融入国家发展大局，粤港澳大湾区建设持续深入的当下，集团勇担使命，充分发挥自身资源与业务协同优势，深度布局香港市场，在旅游、免税、酒店等多个领域持续发力，为香港地区的经济发展与民生便利贡献力量，不断深化与香港的交流合作，助力香港开启发展新征程。



中旅旅行

积极发挥集团在港签证中心、证件部等网点布局和业务协同优势，新增 8 家旅行社门店或网点，提供更加便捷的旅游服务。

中旅国际

与新鸿基签约合作推进马湾项目，积极融合香港在地文化，导入大湾区及香港在地客群，致力打造海岛轻度假旅游目的地。

中旅免税

中标香港机场 Qeelin 麒麟珠宝店，致力为往来旅客提供高端奢华的购物体验，丰富香港机场的免税购物业态。

中旅酒店

开业香港红磡维景酒店和香港旺角睿景酒店，不仅扩充了在香港的业务版图，也为不同需求的旅客提供了更多优质的住宿选择。

中旅发展

投资并购昭津物流有限公司 100% 股权，进一步延伸服务香港民生产业链，增强服务香港民生能力。

证件业务部

扎实推动“非中国籍香港永久居民来往内地通行证”受理工作圆满落地，新建将军澳证件服务中心于 2024 年 10 月 2 日正式投入运营。



香港中旅证件服务港岛中心



港澳居民来往内地通行证（非中国籍）首日签发工作顺利

案例

“璀璨香江，星旅同行”——星旅远洋邮轮“鼓浪屿”号香港启航庆典圆满举行

2025 年 1 月 1 日，集团所属星旅远洋邮轮“鼓浪屿”号香港启航仪式在香港海港城码头顺利举行。此次启航是“鼓浪屿”号自 2019 年先行先试首航香港后的再度回归，标志着我国第一艘自主运营的国资邮轮正式重返香港市场，全面开启了以香港为母港的国际航线，稳步踏上了国际化发展的新航程。



服务香港社会民生

集团积极参与特区政府“关爱队”建设，充分发挥主导和重要参与的 10 支关爱队的作用，以“中旅关爱进社区”等多种方式深度开展工作，为助力构建多元包容互助的社会结构和促进香港长期繁荣稳定作出积极贡献；牵头 17 家中资企业开展“中企旅游服务进社区”活动，组织香港市民参观驻港部队等系列活动；发挥职工联谊会平台作用，组织义工队积极参与香港中企协会、社区关爱队和服务香港社会的各项活动 29 次，在 2024 年 1 月中企协会举办的义工嘉许礼上，集团义工队获得中企协会 2023 年度“优秀义工队金奖”，140 名义工获得“优秀义工领袖金奖”“优秀义工金奖”“优秀青年义工金奖”等系列荣誉。



集团与香港赛马会联合策划“新质生产力香港青年研学团 2024”活动



香港中汽公司圆满完成奥运健儿代表团访港期间交通服务保障任务



集团积极赞助 2024 香港国际龙舟邀请赛，总会计师金鸿雁出席开幕典礼，为参赛选手们加油鼓劲

案例

“熊猫驾到”户外嘉年华在香港盛大揭幕

为积极践行“香港无处不旅游”理念，响应特区政府推动“熊猫旅游”、打造香港成为首选旅游目的地的号召，由中国旅游集团、民建联、香港中国企业协会筹办，香港中国旅行社承办的“HELLO PANDAS 熊猫驾到”户外嘉年华于 2024 年 12 月 11 日举行揭幕典礼。嘉年华活动围绕大熊猫主题，以创意和趣味为核心，巧妙融合乐园、艺术、市集、公益及科普元素，设有“互动表演市集”“文创服务台”“艺术展览”“大熊猫互动”等区域，期间穿插文艺表演、论坛讲座等，以期丰富市民旅客的文化生活，提升大家的社会责任感和环保意识。



案例

集团全力支持特区政府“共创明‘Teen’”计划

2024 年，集团组织“共创明‘Teen’”学员和友师、少数族裔学生和坪洲关爱队等 10 大团体共计百余人在离岛坪洲东湾开展净滩保育活动，营造庆祝香港回归欢庆祥和的社会氛围，助力进一步增强香港市民的国家意识，携手推动社区治理、建立香港共融社会贡献力量。6 月，集团再次获得特区政府颁发的感谢状，感谢集团对“共创明‘Teen’”计划的大力支持。



责任聚焦三

农旅融合 书写美丽乡村的“诗和远方”

中国旅游集团深入学习贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要论述和重要指示精神，认真贯彻落实党中央、国务院关于乡村振兴战略的重大决策部署，扎实做好贵州黎平县，云南香格里拉市、德钦县、西盟县、孟连县 5 个市县定点帮扶以及江西黎川县对口支援工作，协助中央纪委国家监委开展四川马边县、雷波县 2 个县产业帮扶工作，推动帮扶工作取得新进展新成效，在中央单位定点帮扶工作成效考核中连续八年获最高评价等次。

坚持规划先行，绘就乡村振兴“路线图”

全面研究部署推进

集团印发《中国旅游集团关于做好 2024 年全面推进乡村振兴重点工作的实施方案》，签订乡村振兴工作责任书，进一步压紧压实责任，将定点帮扶工作纳入年度经营业绩考核和党建工作责任制考核，形成齐抓共管工作格局；社群部作为乡村振兴领导小组日常办事机构，负责统筹协调指导集团定点帮扶和对口支援等各项工作，每月调度乡村振兴工作进展，年度帮扶任务按期超额完成。

2024 年，集团领导班子成员在 5 个定点帮扶县开展 9 人次调研，司局级及以下同志开展 79 人次调研。



集团总经理范云军赴云南香格里拉市、德钦县、西盟县和孟连县调研定点帮扶工作



集团董事石善博赴云南西盟县、孟连县调研定点帮扶工作

加强项目监督检查

集团督促指导 5 个定点帮扶县贯彻落实中央重大决策部署，运行好防止返贫监测和帮扶机制，通过座谈交流、资料查阅和挂职干部日常监督等方式，在资金拨付、项目招标、工程建设、项目验收等关键环节加强监督检查，全年共开展督促指导 12 次；对 5 个定点帮扶县近三年帮扶资金使用情况开展专项审计，协调有关问题并提出整改意见，防范化解帮扶工作领域风险隐患。

选优配强挂职干部

集团在 5 个定点帮扶县共派出挂职副市长、副县长 5 名，派出驻村第一书记 2 名，并增派 2 名旅游专业人才，分别挂任孟连县文化和旅游局副局长、黎平县肇兴文化旅游开发有限公司总经理助理，驻村推进集团美丽乡村项目建设和运营管理；严格落实《中国旅游集团挂职干部管理规定》，明确挂职干部的津补贴、假期、履职待遇、健康体检等保障措施，提高挂职干部意外伤害险保险额度，加大挂职干部关心关爱力度。

聚焦帮扶主线，擘画乡村振兴“富美图”

旅游帮扶成效显著

2025 年 3 月 17 日，习近平总书记在贵州黎平肇兴侗寨考察时强调，“现在旅游是一个很大的产业，乡村旅游如火如荼，民族地区要保留自己的特色文化，在文旅融合中更加彰显它的光彩”。

黎平县黄岗村

集团充分发挥旅游主业优势，依托定点帮扶县资源禀赋，通过发展乡村旅游，让村民在家门口吃上“旅游饭”。实施“禾仓美宿”项目，2024 年总营收首次突破百万元，占村集体收入 90% 以上，连续 3 年向村集体分红，累计分红 40 万元，带动当地 313 户 1,601 名群众受益增收，7 名黄岗村民稳定就业。

累计分红

40 万元



集团董事长王海民赴贵州黎平县调研定点帮扶工作

案例

村民们喜笑颜开，黄岗村的“禾仓美宿”分红啦

2024 年 2 月，集团在贵州省黎平县黄岗村举行了“禾仓美宿”项目分红大会，村民们个个喜笑颜开，欢欣鼓舞。此次分红大会按照四个等级分配给全体村民，一等 700 元、二等 600 元、三等 500 元、四等 400 元。集团在黎平县黄岗侗寨成功实施“禾仓美宿”项目，激活了当地乡村旅游，将村民利益和项目效益联结，大大增强了村民的获得感和幸福感。



香格里拉市小中甸村

实施霞若星空民宿项目，累计实现营收近 100 万元，齐学谷村民小组每年获得 40 万元土地租金，带动当地 56 户 260 名群众受益，户均年增收 7,000 元。



累计实现营收近

100 万元

户均年增收

7,000 元

德钦县玉杰村

实施源山宿——纳达山居项目，已于 2024 年底正式运营，提供 15 个固定就业岗位。



提供固定就业岗位

15 ↑

孟连县拉嘎村

实施以哈尼族文化为主题，集民俗体验、竹筏漂流、采摘体验于一体的迦甸岚景区项目，帮扶创建国家 3A 级旅游景区，累计接待游客 1.2 万人次，营收超 55 万元，提供 30 余个就业岗位，带动拉嘎村 35 户 144 名群众受益，户均年增收 3,000 元。

累计接待游客

1.2 万人次

营收超

55 万元



迦甸岚景区

西盟县里坎村

实施集里坎瀑布观光、水上乐园和民族文化体验于一体的田园休闲度假村——佤拉傣休闲度假乐园，累计接待游客 5 万人次，村集体享有 10 年租金收益约 357 万元，带动当地 69 户 348 名群众受益。



里坎田园休闲度假村

马边县福来村

协助中央纪委国家监委投资建设旅游产业帮扶项目——卡莎莎乡村度假区，提供近 30 个就业岗位，人均年增收近 5 万元，卡莎莎累计接待游客 4 万人次，实现营收超 1,000 万元，先后获评“天府旅游名宿”“全国乙级旅游民宿”等称号。



扫码观看：央视新闻频道《朝闻天下》报道中国旅游集团产业帮扶项目——卡莎莎乡村度假区

黎川县

策划“黎川全国自驾游”主题 IP 活动，组织黎川县第三届全国自驾游暨黎川“红柚”采摘季活动，全国百余辆自驾车及 400 余名自驾游客参加。



中旅自驾连续组织 3 期黎川采摘季周末自驾游活动

人才建设授人以渔

集团与香格里拉职业学院联合开办“中旅精品班”，接收 3 名迪庆州基层旅游干部到锦绣中华景区挂职跟班学习，为迪庆州培养优秀旅游专业人才提供有力保障；实施“希望之星好老师”项目，增强孟连县和西盟县教师教研能力，提升教学质量；开展“希望之星”南海之梦夏令营研学活动，让来自定点帮扶县的孩子们领略祖国的大好风光，增强爱国情怀；采取集中授课与田间实际操作相结合的方式，培训牛油果产业中层干部和基地管理人才 304 人次，助力孟连县牛油果产业进一步巩固全国规模优势。

2024 年

培训乡村基层干部

894 人次

乡村振兴带头人

187 人次

专业技术人才

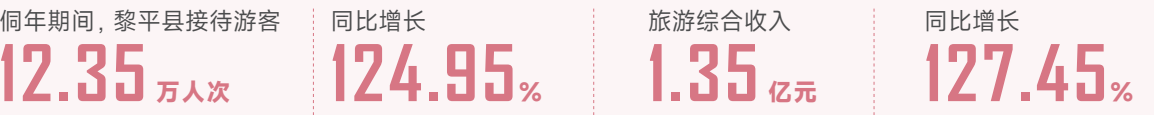
732 人次

乡风文明焕发生机

集团积极参加国务院国资委“文化兴农央企行”专项行动，6 个帮扶县成为首批“开通自主上传权限”的央企帮扶县；助力西盟县佤族歌舞队出山，参加第十二届全国少数民族传统体育运动会、央企消费帮扶聚力行动、集团运动会等 5 场活动，展示佤族文化独特魅力，演出队创收 30 余万元；在香格里拉市设立“藏香”“草编技艺”中旅非遗工作室，聘请非遗传承人传授非遗技艺，传播推广民族文化；在国庆期间组织黎平县黄岗村侗族大歌队到锦绣中华景区演出 15 场，吸引超 3 万名游客观看，助力非物质文化遗产传承。

案例 集团助力“2024 黎平·中国侗年”系列活动顺利举行

“2024 黎平·中国侗年”系列活动在贵州省黔东南苗族侗族自治州黎平县举行。活动以“和美肇兴 欢乐侗年”为主题，举办龙狮表演、民族团结大巡游、侗年团圆宴、侗年晚会、烟花秀、品侗果、徒步重走长征路等系列特色活动，吸引了省内外游客与侗族群众欢聚一堂，载歌载舞欢度侗年。侗年期间，黎平县接待游客 12.35 万人次，同比增长 124.95%，旅游综合收入 1.35 亿元，同比增长 127.45%，全网相关信息 3.3 万余条，“中国侗年”品牌的知名度、美誉度不断扩大。



打造生态宜居环境

集团在黎平县黄岗村实施美丽乡村人居环境提升项目，建设宜居型新农村，推动美丽乡村绿色发展；对西盟县里坎村新建民房和缅寺外立面进行美化，为游客提供傣族餐饮、傣家主题民宿等服务，通过人居环境整治提升，促进乡风改善，带动里坎村 69 户 348 名村民受益。



强化组织治理根基

集团在民族团结“宾弄赛嗨”发源地——孟连县景信乡回俄村，以“凝心聚力固根基、宾弄赛嗨促振兴”的党建思路，发挥挂职干部和驻村第一书记作用，实施村庄风貌提升、美化亮化等项目，改善村容村貌，提升村民生活质量和幸福感；通过支部结对共建送“课”上门提升服务质量活动，在黎平县黄岗村开展对客服务礼仪、消防安全知识等培训，共培训 69 人次，提升民宿员工服务水平。

消费帮扶链接美好

集团积极参加国务院国资委组织的“央企消费帮扶兴农周”“央企消费帮扶聚力行动”“央企消费帮扶迎春行动”等各项活动，全年动员组织本单位采购和帮助销售农产品 1,290 万元，同比增长 14%；依托海南离岛免税客群优势，在海口国际免税城和三亚国际免税城设立“星旅云品”乡村振兴展销店，上架帮扶县 17 个品类 130 余个单品，为国内外游客展现中国脱贫攻坚和乡村振兴的丰硕成果，累计实现销售额 950 余万元。



案例 集团联合主办央企消费帮扶聚力行动

2024 年 5 月 20 日，由国务院国资委社会责任局指导，中国旅游集团与中交集团、中国宝武联合主办的央企消费帮扶聚力行动之“同心助梦 交筑美好”购物节活动在云南昆明启动。启动仪式上，集团以视频方式展示了企业助力乡村振兴帮扶成效，并与农商户代表签订帮扶产品认购协议。启动仪式后，与会领导一同前往活动展区，详细了解各央企定点帮扶成果。在中国旅游集团展位，香格里拉原切手撕牦牛肉、德钦霞若蜂蜜、孟连咖啡、西盟米荠、黎平山茶油、黎川香榧等各类特色农副产品摆满展台，各展销商通过直播和线下方式介绍产品，展示帮扶成果，讲述帮扶故事，推介帮扶产品，总销售额超过 7,500 万元。



企业篇

卓越中旅 匠心如磐启新程

中国旅游集团始终牢记“国之大者”，坚持把高质量发展作为新时代的硬道理，规范公司管理运营，完善法律合规体系，进一步推进公司治理体系和治理能力现代化；牢固树立“人才是第一资源”的理念，全力维护员工各项合法权益，以开放包容的姿态吸纳优秀人才，以高效完善的培养体系赋能员工进步，积极落实人文关怀措施，为集团高质量发展积聚人才动能。

治理 · 稳健经营

员工 · 用心育才

中国旅游集团与 SDGs:



治理·稳健经营

夯实制度管理基础

集团根据《中央企业章程指引》修订公司章程，制定 2024 年度规章制度，全年共完成 58 份制度征求意见稿的审核反馈，累计提交审议各类规章制度 24 项，其中新制定 14 项、修订 10 项，完成四批 18 项规章制度的集中培训；通过台账管理、定期跟踪、专项检查等多种方式督导下属企业持续完善制度体系，各二级公司全年累计制定修订制度 156 项，其中新制定 79 项、修订 77 项。

各二级公司全年
累计制定修订制度
156项



完善公司治理机制

集团董事会设置专门委员会作为专门工作机构，对董事会负责，为董事会决策提供咨询、建议。董事会共有 5 个专门委员会，分别为：战略与投资委员会、薪酬与考核委员会、审计与风险委员会、监督委员会、提名委员会，其中监督委员会日常工作和审计与风险委员会合署。专门委员会中，薪酬与考核委员会、审计与风险委员会（监督委员会）按照规定全部由外部董事组成，战略与投资委员会和提名委员会实现外部董事占多数。



深化子企业董事会建设

以制度建设为主线，根据子企业功能定位、层级规模、管控模式等不同情况，科学界定子企业“应建”董事会范围，分层分类明确不同子企业董事会建设具体要求，促进董事会更好发挥“定战略、作决策、防风险”功能作用。



强化董事会监督作用

推动规范董事会运作的子企业全面设置外部董事占多数的审计委员会，将原监事会的业务监督、财务监督等相关职责有机整合到审计委员会，推动加大专项监督检查工作力度，将监督职责贯穿“定战略、作决策、防风险”各环节。



推动董事会授权放权

推动按照改革要求规范董事会运作的企业采取不同方式、在不同程度上有序推进董事会落实职权，并根据企业实际需要，建立董事会授权管理体系，推动董事会将部分职权授予董事长、总经理行使。

稳步推进合规管理



集团制定发布《中国旅游集团合规管理员管理规定》，设置合规管理员，强化合规管理一道风险管控作用；建设违规行为举报机制，设立违规行为举报平台（wgxwjb@ctg.cn），明确违规行为举报受理和处置等事宜；组织开展合规培训，强化重点领域合规文化宣导，邀请外部专家向所属企业分享内控体系建设实施经验，覆盖受训人员近 700 人次。

提升风险管控水平

集团制定下发《2023 中国旅游集团风险分类参考标准》《风险评估标准》，识别出重大风险 21 项，逐项制定风险应对方案，经董事会审议同意后，定期跟踪前 5 项风险防范应对情况；制定印发《中国旅游集团全面风险排查工作方案》，开展全级次、全领域风险隐患排查，共计排查发现 149 起风险事件；组织召开排查发现风险隐患处置专题会议，推动风险责任单位分类制定应对方案进行风险处置化解。

强化内控体系建设

集团制定发布《中国旅游集团 2024 年内部控制体系建设与监督工作实施方案》，明确年度重点工作 22 项。

根据国务院国资委内控体系有效性抽查评价进行问题整改，组织召开内控体系抽查评价发现问题整改工作推进会，制定提升内控有效性措施 17 项，推进问题整改和管理提升。

组织开展 2023 年度内部控制评价和内控审计，内控自评子企业基本实现 100% 覆盖，监督评价所属子企业 122 户。

坚持全面深化改革

集团统筹抓好改革深化提升行动，持续推动改革深化提升行动实施方案（2023-2025），完善改革工作体系，健全管理闭环机制，推动改革工作向基层企业延伸；推动以战略为引领优化产业布局结构，发展旅游领域的战新业务，强化文旅融合，完善科技创新机制，推进数字化转型，做好重点领域保障，努力发挥科技创新、产业控制、安全支撑“三个作用”；围绕价值创造提升核心竞争力，深入抓好“双百行动”，聚焦重点企业改革攻坚，发挥示范作用。



集团 2023 年度改革考核
获得国务院国资委 **A 级评价**



5 篇改革案例
入选国务院国资委改革攻坚案例集



保障投资者权益

集团始终高度重视投资者权益保护，推动旗下香港中旅、中国中免两家上市公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律法规及中国证监会、上交所、港交所的相关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露公司信息，有效保障广大股东的知情权。2024 年，中国中免已连续 9 年荣获由上海证券交易所评价的年度信息披露工作最高评价 A 级（优秀）。

员工·用心育才

权益与获得感

集团全面保障员工基本权益，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规和劳动用工的政策要求，坚持多元化和机会平等原则，依法与员工签订劳动合同，按时足额缴纳社会保险；坚持“员工为本”，坚决抵制强迫劳动、骚扰虐待和雇用童工；规范和加强薪酬管理，建立具有公平性与竞争力的市场化薪酬体系，积极营造激励员工创新创造的机制和氛围；高度重视员工隐私保护，建立完善的隐私保护措施，确保员工个人信息安全；深化民主管理，首次召开职工代表大会，助推民主管理工作取得新突破。

收获与成就感

统筹人才建设



按照“战略+推动运营”职能定位，开展总部部门职责、机构和编制调整，完善战企部职能，实现战略规划、解码、实施、考核评价闭环管理，增强核心功能，在集团历史上首次单独设立安全监管部，完善巡视整改长效机制，确保集团决策部署落地见效。总部职能更加聚焦，有利于进一步提高集团创新意识、细节服务和科技创新能力，更好地为客户创造快乐体验，满足人民对美好生活的向往。



始终将人才作为高质量发展的核心驱动力，围绕“人才强企”战略，完善全链条人才培育体系，赋能员工成长进步，为企业创新发展与社会责任践行注入动能。优化人才选拔与培养体系，坚持党管干部和现代化工具手段相结合，科学开展优秀年轻干部选拔工作，启动针对性培养。组织开展优秀港籍干部人才调研，选拔具备行业及专业背景的年轻人才，构建集团港区人才库，并组织针对性培训培养，加强香港地区人才梯队建设。



获批建立国家级博士后工作站，为高层次专业人才引进和培养奠定基础；分层分级针对性开展培训，组织开展年轻干部党性教育专题培训、新员工培训、新并购企业文化融合培训、中青年干部“筑牢安全防线，提升履职能力，护航高质量发展”专题培训、专职董事履职能力提升培训班、邮轮运营人才专题研修班等。



完善人才交流锻炼机制，组织开展2024年度集团总部和下属单位双向挂职锻炼工作、推进“揭榜挂帅”、外部挂职交流，增强干部人才解决复杂问题的能力。2024年，集团累计培训员工37.7万人次、163万学时。



赋能员工成长

集团积极响应国家深化产业工人队伍建设及深化职称制度改革号召，制定《中国旅游集团职业技能等级认定工作管理办法（试行）》，完善职业技能等级认定体系，866人通过技能等级自主认定。40人通过职称自主评审，其中会计系列高级职称13人，工程系列初级职称20人、中级职称1人、高级职称6人；11人通过上级机构职称评审，其中正高级1人、副高级4人、初级6人。

通过技能等级自主认定

866人



集团举办2024年旅游讲解服务技能专项培训班

2024年5月13日，集团2024年旅游讲解服务技能专项培训班在瑞金开班，培训为期三天，共有来自集团所属二级公司38名学员参训。培训班聚焦旅游讲解服务技能提升，强化培训内容的系统性和深入性，邀请集团内外部师资联合授课，通过专题教学、案例教学、现场教学、研讨式教学等多种形式，帮助学员深化思想认识、提高政治站位，成长为政治强、业务精、作风正、纪律严的旅游讲解服务专业人才。



案例 展旅游行业风采，燃匠心技能之光

2024 年 12 月，集团联合中旅旅行、中旅酒店、中旅国际开展了旅行社、酒店、景区相关从业人员技能竞赛。三场竞赛共设置比赛项目 20 项，涵盖近 30 个岗位工种，来自集团内部 61 家企业 1,300 余名职工、集团外部 232 名选手技展匠心、艺绽赛场。经过激烈角逐，138 名选手获奖，其中 26 名集团职工荣获“诚信经营、优质服务”标兵称号，43 名职工荣获青年岗位能手荣誉称号。



集团总经理助理、工会主席陈荣出席启动仪式并致辞



导游技能大赛暨文旅推荐官选拔赛



第二届“星耀杯”酒店职工技能竞赛



扫码观看：
第二届旅游景区与酒店职工服务技能竞赛

畅通职业发展

选优配强各级领导班子

- 持续完善优化班子专业、年龄、经历结构，合理搭配内部成长、轮岗交流及市场化引进的干部，增强班子整体功能。

加强年轻干部队伍建设

- 加强动态管理，持续把培养选拔使用优秀年轻干部工作向三、四级企业延伸。
- 开展港籍优秀年轻干部专题调研，加大培养选拔使用港籍年轻干部的力度。

推进梯队人才队伍建设

- 将人才标准具体化为能力素质模型，加强领军、高潜、专业人才库动态管理，推动财务、审计和责任追究等职能类专业人才库和香港地区人才库建设。

关爱与幸福感

保障员工健康

集团安委会负责职业健康工作的统筹协调，各级安委办负责各项措施的落实落地，全面做好职业健康危害防御工作。

积极完善职业健康体系建设，中旅免税所属中免国际首次完成 ISO45001 职业健康安全体系认证，进一步提升职业健康管控水平。

严格落实《中国旅游集团职业健康管理规定》要求，进一步完善职业健康工作制度。

严格按照国家及地方监管部门相关要求，为员工及时足额缴纳员工工伤保险，达到工伤保险 100% 覆盖。

关心慰问员工

集团实施“6+N”职工关爱行动，慰问职工 1.4 万余人次，发放慰问金（品）近 180 万元，以实际行动传递企业温暖；高度重视员工的心理健康状况，举办心理健康服务周活，吸引近 2,800 名职工跃参与，有效帮助员工缓解工作与生压力；为解决青年职工的婚恋需求，集团积极搭建交流平台，在北京、深圳、海口三地举办第三届“悦享青春 邂逅浪漫”青年职工联谊活动，助力青年员工拓展社交圈子，进一步增强员工的归属感与认同感。



集团举办第三届“悦享青春 邂逅浪漫”青年职工联谊活动



扫码观看：
中旅带你看见“她”力量

集团组织退休老领导开展“赞辉煌成就，聚银发力量”专题调研活动，前往中旅免税、中旅投资在琼重点项目进行实地走访，并围绕活动主题召开座谈会。与会老领导结合调研情况踊跃发言，讲述光辉历史，畅谈体会感悟，积极为集团发展献智献策。



“赞辉煌成就·聚银发力量”专题调研活动



集团在北京、深圳两地举办老干部新春团拜会，集团董事长王海民和集团总经理范云军代表集团党委和集团领导班子分别参加了两地团拜会，与老干部欢聚一堂，喜迎新春佳节



平衡工作生活

集团积极营造健康向上、团结奋进的企业氛围，依托网上“职工书屋”和“职工之家”平台，围绕传统节日和公司日开展主题活动 11 次，吸引职工约 2.23 万人次参与，全方位丰富员工的精神文化生活，进一步筑牢员工与集团的情感纽带，为集团高质量发展汇聚起磅礴的向上力量。



中旅投资开展公司日活动



中旅国际开展公司日寄语活动

案例 集团成功举办第二届职工运动会

2024 年 11 月 23 日至 26 日，集团在海南省海口市成功举办第二届职工运动会。在为期 4 天的赛程里，来自集团各单位的 223 名运动员组成 8 支队伍，积极投入到足球、篮球、羽毛球、乒乓球、趣味运动 5 项竞赛，大家在同台竞技中深入交流，充分展现出顽强拼搏、团结协作的中旅人精神风貌。



健康与安全感

重视安全管理

强化主体责任

集团与各二级公司（事业群）签订安全生产目标责任书，并组织各级企业层层签订责任书 228 份，压紧压实安全责任。

落实全员安全生产责任制，明确从主要负责人到一线从业人员的安全生产岗位责任，并狠抓基层末梢，落实责任到基层、到岗位、到全员。

集团及各企业均明确了安全生产第一责任人和分管责任人，严格落实“一岗双责”和“三管三必须”要求，并将安全生产责任与年度综合绩效考核紧密挂钩，实行安全生产一票否决制。



健全管理体系

集团高度重视安全工作，成立独立的安全职能部门，进一步强化组织机构建设，夯实安全管理基础。

梳理完善“1+N”制度框架，印发《中国旅游集团安全生产监督管理办法》《中国旅游集团生产安全事故信息报告实施细则》《中国旅游集团安全生产考核与管理评价实施细则》等 6 项制度，编制完成《中国旅游集团安全教育培训管理规定》《中国旅游集团特种设备管理规定》等 7 项制度，进一步规范安全生产各项管理工作。



提升应急能力

集团制定《生产安全事故信息报告实施细则》，明确规定了事故信息上报的范围、内容和时限，严格落实 1 小时报送的刚性约束要求，建立并实行安全生产日报告机制，确保随时处置突发情况；加强风险监测预警，下发消防、交通、工程、电动车、食品安全、防台风等风险提示函 10 次，防范重大安全风险；高度关注气象预警信息，组织各级企业开展台风防范应对工作，超前做好风险预警、应急物资保障等工作。

案例 闻“风”而动，中免海南区域各单位迎战超强台风

2024 年 9 月 6 日，超强台风“摩羯”来势汹汹，对海南、广东等地人民生活造成严重影响，中免海南区域各单位充分发挥央企责任担当，全力做好抵御台风、复工复产等相关工作。在台风过境后，中免海南区域各单位迅速投入复工复产工作中，助力恢复受灾区域往日的秩序与繁华。在这场台风“摩羯”攻坚战中，中旅人充分发挥不怕困难、迎难而上的精神，以高效的行动、坚定的决心，筑起防灾减灾的坚固防线。



强化隐患排查

- 集团编制印发《中国旅游集团安全生产治本攻坚三年行动方案》，围绕“隐患攻坚”“强基固本”“效能提升”，制定 15 项重点工作任务，全面加强安全生产能力建设，全面防范各类安全风险。
- 学习研究重大事故隐患判定标准，梳理明确了涉及自身业务的 7 大类、77 项隐患排查整治重点，强化隐患排查治理，着力从根本上消除事故隐患。
- 组织开展春节、国庆、全国两会、安全生产月、消防月期间等专项隐患排查治理工作，及时消除各类安全隐患，坚决防范遏制重特事故发生。



推进科技兴安

集团持续加强“科技兴安”，完善集团大屏系统，对核心人流区域、安全重点、重要设备等实时监控，赋能安全生产；针对景区游乐设施，建立大型游乐设施等特种设备数据库系统，目前已完成 I 期建设，提升安全管理智能化、信息化、数字化水平；上线境外应急指挥系统，对 40 个境外单位配备的 115 名专兼职人员信息定期更新、动态监控。

培育安全文化

集团不断加强安全生产和职业病防治培训教育，通过专家授课、安全生产月主题活动等方式，组织安全条线开展培训和警示教育 3 次，并通过 EHS 专栏推送安全应急、风险防范等信息约 133 篇，增强全员安全防范意识，营造“安全生产、人人有责”的良好氛围。

组织安全条线开展培训和警示教育 **3** 次

案例 集团组织开展安全生产专题培训

2024 年 11 月 21 日，集团组织开展安全生产专题培训活动，邀请专家对党的二十届三中全会中“注重统筹发展和安全”部分内容和政策法规进行解读，并就消防安全进行专题培训，此次安全培训是公司加强安全生产管理的重要举措，也是提升员工安全素质的有效途径，受到了广大员工的高度评价。



产业篇

奋进中旅 星旅相伴绘风景

中国旅游集团以创新动能驱动发展转型、以客户价值引领服务变革、以伙伴生态构筑共赢格局，通过数字化赋能文旅产品迭代与消费场景重构，深化行业协作网络建设，统筹推进技术研发、体验升级与产业协同深度融合，实现客户需求精准响应、伙伴资源高效整合与行业价值共创共享的良性循环，构建起安全可信赖、服务有温度、发展可持续的现代化运营生态，为行业高质量发展树立实践范式。

科创 · 守正出新

品牌 · 至臻品质

伙伴 · 开放合作

中国旅游集团与 SDGs:



科创·守正出新

夯实创新发展基石

健全制度机制

集团高度重视科技创新工作，印发《中国旅游集团关于科技创新推动集团高质量发展的实施方案》《中国旅游集团有限公司党委关于科技创新推动高质量发展的指导意见》《中国旅游集团研发项目管理办法（试行）》，稳步落实科技创新工作计划；积极参与《信创数智技术服务能力基本要求及评价》《信创数智服务标准体系蓝皮书》编制，大力推动二级公司开展标准制定，持续完善科技创新标准体系，为集团高质量发展筑牢根基。

加强组织建设

集团完善科技创新委员会工作机制，推动中旅酒店、中旅发展、证件业务部及中旅数科等组建本单位的科技创新委员会及办公室，加强二级公司科技创新工作的组织领导，建立健全责任体系及管理机构；筹建科技创新专家委员会，修订《专家委员会管理办法》，围绕核心业务和重点技术（人工智能、大数据、大模型、云计算）等领域，邀请 16 名外部候选专家，为科技创新工作提供决策参考和智力支持。

完善管控体系

集团按照“1233”模式，坚持问题导向、目标导向，建立“创新委作决策、推进会作调度、牵头部门作安排、各单位抓落实”的工作体系，全面推进科技创新工作；推进完善“制度 + 科技 + 监督”管控体系，积极响应配合完成中央企业司库体系建设二期验收，统筹推动完成虚假贸易、挂靠经营、境外佣金和收入分配数据管理，积极推进业财一体化、薪酬系统及一卡通与数字身份项目建设，不断提升内部管理水平。

培育科技创新人才

集团紧密结合旅游业务实际，建设科技创新人才库，成功申报 2023 年文化和旅游部旅行服务技能人才提升基地，开展科技创新专项培训，培养“文旅 + 科技”复合型人才；获批建立博士后科研工作站，为实现高质量、可持续发展提供有力保障。

加快数字化转型

集团编写《中国旅游集团数字化转型规划（2024-2025 年）》，建立科技创新及数字化转型调度会机制，2024 年召开 11 次科技创新及数字化转型调度会，调度科技创新及数字化转型重点项目。

中旅通 促交易增长

截至 2024 年底，中旅通接入会员 5,347 万人，集团活跃会员 827 万人，活跃会员重叠率 8.17%；平台已接入集团内部商户 88 家，外部商户 9 家；平台上架商品（SPU）8,586 个，商品数量（SKU）25,643 个；平台线上业务总交易额 2.95 亿元，其中中旅通商城站内交易额 4,294 万元；平台为各二级公司导流注册新会员共 23.77 万人。

香港业务平台 聚资源整合

积极推进证件业务上线，国内酒店、景区等优质资源上线、服务体系完善、界面优化等重要事项按计划落地，截至 2024 年底，平台实现注册用户 58,569 人，累计线上销售 615 万元。

星云项目 助复购提升

2024 年 6 月 28 日星云项目二期完成立项并正式启动，以会员消费数据为基础，进一步提升会员洞察与商品数据分析的精准度。截至 2024 年底，中免会员复购率 19.1%，对比去年同期提升 1%。



推进创新场景应用

落实 AI+ 专项行动

按照国务院国资委专项工作要求，集团结合行业特点分别在“AI+ 定制游”“AI+ 景区”“AI+ 酒店”等三个文旅行业重要场景和企业财务管理场景充分应用 AI 技术赋能现有业务。星途 AI 平台荣获 2024 年中国数字化年会暨第七届数字化转型与创新评选颁发的“数字文旅创新解决方案”、2024 年中国 AIGC 应用与创新峰会颁发的“AIGC 数字营销品牌奖”。

探索利用元宇宙技术

集团所属景区业务联合生态合作伙伴共同打造星球 Space 元宇宙，通过产学研合作模式与 31 所高校学生共创景区虚拟空间，开启线上旅游新模式。星球 Space 荣获 2024 年国家数据局元宇宙数据要素 X 全国大赛“金杏优秀奖”、2024 年中国数字化年会暨第七届数字化转型与创新评选颁发的“文旅行业数字化典型案例”。

集团所属景区业务以先进架构搭建的旅游目的地一体化业务平台，为景区提供了数字化转型的基础底座，实现对“吃住行游购娱”全部涉旅业态的全覆盖，对携程、抖音等 OTA 及新媒体渠道的产品及订单的统一管理，游客在任意渠道下单都无需换票，刷身份证或二维码可直接入园。

集团所属免税业务通过“VR 云逛店”突破地理限制，为顾客提供沉浸式的购物体验，成功上线 8 个 VR 打卡点和 16 家 VR 店铺；通过进一步优化套代购智能模型，评估不同类别的代购活动并预警提示，已实现向 6 家门店发送 300 余次预警提示。免税业务的“中免大会员平台”“中免数据中心平台”项目分别荣获第十八届“振兴杯”全国青年职业技能大赛优胜奖和全国决赛铜奖。

构建一体化业务平台

利用 VR 提升购物体验

案例 创新驱动，ctgo 一站式服务平台开启奇妙旅程

2024 年 6 月 15 日，ctgo 平台在香港国际龙舟邀请赛期间正式发布，开始商业化试运营。ctgo 以港人为核心服务群体，以“一个平台，多项业务，一个团队，一个数据中心”为指导原则，以回乡证线上预约为主要流量入口，整合了跨境巴士、酒店预订、景区门票和在港电商购物功能，通过 PC 端、H5 端、微信小程序端等多元接入渠道，实现从出行到购物的常用场景覆盖，具备从基础客户服务到营销、数据、供应链接入的全链运营能力。



海口国际免税城睿景酒店打造智慧酒店

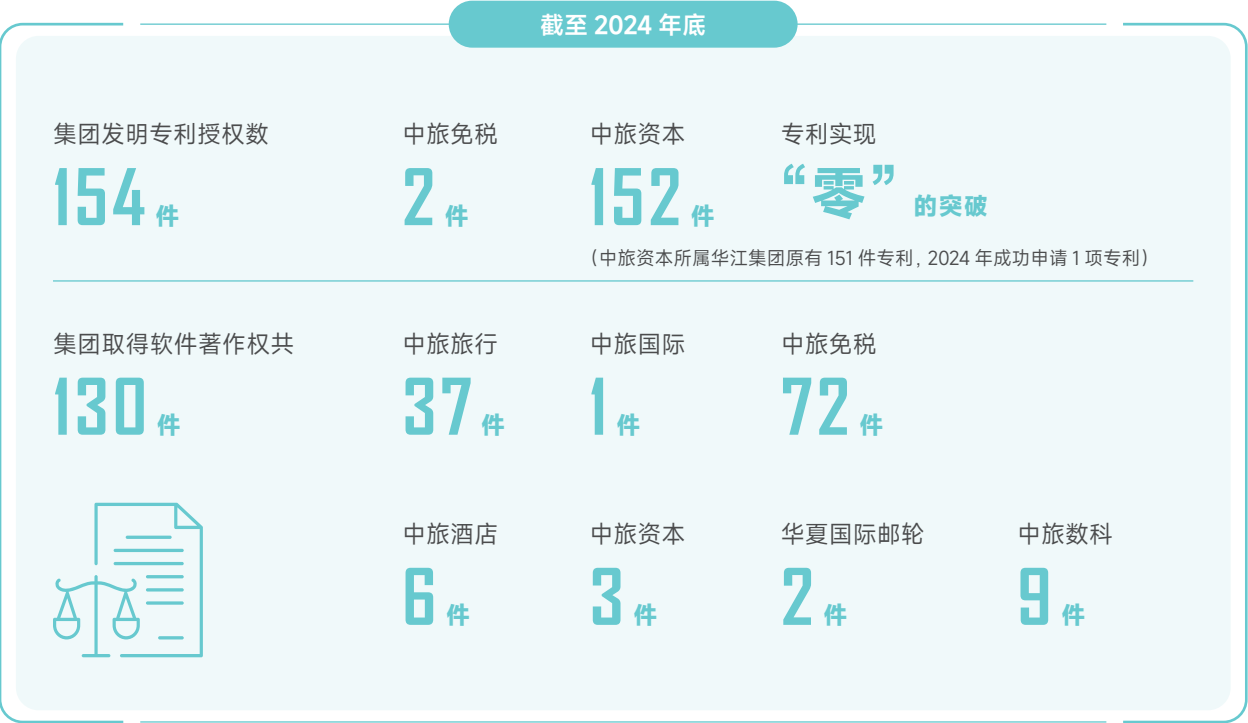
案例 打造数字化新场景，中旅旅行智慧旅游旗舰店开业

2024 年 5 月 15 日，中旅旅行智慧旅游旗舰店盛大开业。旗舰店位于北京市国旅大厦，通过引入高科技数字化设备，依托 5G+XR、AI 数字人、Cave 空间、裸眼 3D 等互动技术，打造“文旅传播区”“数智互动区”“目的地推介区”“休憩洽谈区”四大功能区，为消费者构建体验感更好、科技感更强的文旅消费新场景。



加强知识产权保护

集团重视知识产权保护工作，严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，扎实做好商标注册维权，建立商标电子档案，增聘商标代理机构定期进行商标监测，新注册管理商标 67 项，并完成“中旅易程”“中旅度假”等产品品牌商标注册；实现商标维权胜诉 27 项，包括阻止对第 35 类核心商标的撤销申请，指导中免国际、中旅数科、华夏国际邮轮等公司对新品牌进行商标保护；组织开展两期知识产权专题讲座，分别以知识产权基础和维权实务为重点，面向品牌管理、信息管理、法务管理等人员开展培训，有效培养和提升了相关人员的知识产权意识。



品牌·至臻品质

布局战略性新兴产业

集团根据国务院国资委关于加快发展战略性新兴产业的部署要求，按季度跟踪并填报战新产业发展指数、战新产业驾驶舱数据；并在确保完成年度发展目标的基础上，进一步强化战略引领、优化资源配置，加快实施产业链延伸，系统推进战略性新兴产业布局发展，持续提升集团在新兴产业领域的价值创造能力。

案例 战略投资华江集团，打造文旅融合新 IP

2024 年 5 月 28 日，“文旅融合 创赢未来”——中旅资本战略投资华江集团签约仪式暨新闻发布会在北京奥运博物馆隆重举行。文化、旅游、体育、媒体界 150 余位嘉宾齐聚一堂，共同见证一场聚焦文旅融合发展的产业盛会。

华江集团作为奥运授权行业龙头企业，以其创意设计、奥运文化传承等在文创领域树立了良好的口碑，是国际奥委会非常重要的合作伙伴。作为中国旅游集团新兴产业孵化平台，中旅资本以旅游文化新业态为战略方向，以控股方式战略投资华江集团，推动战略性新兴产业突破发展，积极践行以文塑旅、以旅彰文的企业责任，共同打造文旅融合新标杆。



坚持文旅融合发展

集团坚持“以文塑旅、以旅彰文”，将中华文化、红色文化等特色元素融入产品、线路，不断增加优质文旅融合产品供给。中旅国际引入梦华录 IP，打造沉浸式主题文化街区；中旅投资加快推进中国首个极限运动冲浪公园万宁日月逐浪驿站项目建设；中旅酒店打造酒店主题房 138 间，开发以茶歇、下午茶为载体的餐饮文创产品 25 项；中旅资本所属华江文化发布“蛇墩墩”系列文创新品，延伸补强了集团旅游文创产业链；南海邮轮策划 32 个文旅融合主题航次，共同构筑起文化、旅游、消费深度融合的立体化产品生态。

案例 打造中国首列跨境旅游列车，开启文旅融合新篇章

中旅资本积极探索文旅深度融合发展新路径，大力推进“文旅融合、交旅融合”，充分挖掘中老铁路沿线旅游资源，倾力打造中国首列跨境旅游列车“星光·澜湄号”，并于 2024 年 9 月 24 日成功首发。

“星光·澜湄号”旅游列车是以文化为驱动，结合中老民俗文化、风土人情和自然资源打造的跨境旅游标杆产品。列车从云南昆明出发，途经丽江古城，感受纳西族的古老传承；到大地茶海，体验茶香弥漫的悠然；在西双版纳，感受自然赐予这片土地的独特魅力；漫步在世界文化遗产琅勃拉邦，行布施、看落日，感受千年佛国，体验多元民族文化。在满足人民旅游出行美好期待的同时，不断丰富“铁路 + 文旅”品牌，提升游客旅游体验，推动两国友谊不断深化。



南海邮轮策划 32 个文旅融合主题航次，创造 6,412 万元收入



集团携手中国商飞公司打造大飞机科技文化营

锦绣中华景区以民族文化自信为灵感，把中国美、民族美、景区美和鼓乐美融入其中，丰富了景区内涵以及游玩体验，带动游客一同欢度国庆，打造国风潮玩节

深化示范点建设工作

集团科学系统地开展“诚信经营、优质服务”示范点建设工作顶层设计，发布示范点创建实施方案，包含 8 项具体创建目标、20 项重点工作任务，涵盖 9 个示范企业、共计 316 项标志性成果；健全示范点评价指标体系，引导示范企业与行业领先企业进行全方位对标，有效支持示范点建设工作；完善标准体系建设，共制定修订 112 套产品服务和品牌标准，其中，集团示范企业三亚国际免税城打造了包含 1 个服务价值主张、8 大服务支撑体系、98 项制度标准的全新服务体系。

案例 打造“五星级”服务，助力入境旅游快速发展

受益于我国免签政策不断扩大和深化，入境游市场热度近期持续攀升。中旅酒店旗下内地酒店外国宾客入住率显著上升，这对酒店服务质量提出了更高要求。

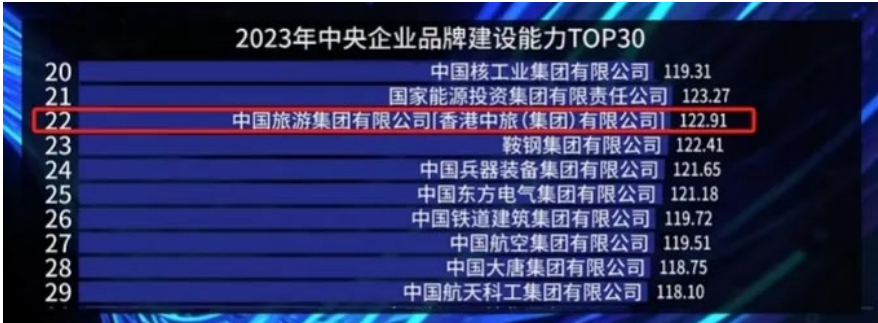
为此，中旅酒店积极践行“诚信经营、优质服务”理念，针对对外宾语言、消费、饮食、文化习俗等方面的差异，推出一系列举措，深度优化外宾入住体验：通过加强前台员工涉外登记业务培训，确保熟练掌握境外人员接待相关法律法规、境外证件识别及入住验证登记流程，快速办理登记手续；提升对客岗位英语服务水平，配备语言翻译器或 APP，提高员工对外宾的沟通和理解能力。以精细化服务架起跨文化交流的桥梁，为入境游市场的高质量发展注入可持续动能。



案例 发挥旅游行业排头兵作用，打造百年中旅优质品牌

近年来，集团始终贯彻落实品牌发展战略，在现有以集团主要领导为主要负责人的品牌管理领导小组基础上，设立集团品牌引领行动工作专班，形成组织保障体系，全面落实品牌引领

行动的各项工作部署，持续打造百年中旅优质品牌。2024 年，集团荣耀入选 2023 年中央企业品牌建设能力 TOP30 排行榜，排名第 22 位，集团旗下的知名品牌——“中国国旅”正式加入“中华老字号”大家庭，为建设品牌强国贡献中旅力量。



建设服务管理体系

集团系统梳理服务体验管理体系建设思路，制定服务体验管理规划，构建以责任文化为内核的上下贯通的闭环管理机制，推动建立服务质量责任体系，二级公司和示范企业均明确了服务质量分管领导、责任部门，并定期开展服务质量评价工作；发挥考核“指挥棒”作用，将服务质量评价纳入各二级公司年度经营业绩合同，明确了服务质量评价结果的具体提升目标，以持续改进推动服务品质持续进阶。



中旅国际所属广西德天公司荣获中国质量认证中心 ISO9001 质量管理体系认证证书，标志着公司高效业务流程、标准化经营、规范化管理模式得到肯定

提升客户服务体验



案例 全力应对险情，保障旅客安全

南海邮轮 0528 航次在航行期间突遇极端恶劣天气，导致游客滞留岛屿。事件发生后，在上级单位及集团的统一指挥下，船岸迅速启动应急预案，船长迅速研判海况，试航抛锚，客服团队补给物资，有序组织物资分发，同步开展游客情绪疏导，缓解游客焦虑。尽管航程因天气影响延迟 34 小时返船、延误 60 小时抵港，但全程实现“零安全事故、零服务投诉”。此次高效协同的应急处置，受到了央视的正面宣传报道，彰显了企业面对突发事件的快速反应能力和以人为本的服务理念，为行业应对极端天气下的客群安全保障提供了范本。



案例 中卫沙漠星星酒店化解服务危机，重塑优质体验

2024 年 3 月 25 日，中卫沙漠星星酒店接到反馈。客人通过星星酒店预约接送车辆未按预约时间到达，拨打酒店总机未能及时解决问题，导致客人长时间等待。星星酒店迅速响应，当即与客人进行诚恳沟通致歉，扣罚酒店值班负责人绩效考核分，以强化责任意识，最终获得了客人的谅解和认可。

中卫沙漠星星酒店以此为鉴，深入贯彻“诚信经营、优质服务”理念，科学规划接驳路线，优化服务动线，定时定点发车，实现“内外”有序巡线，提高服务响应速度；规范酒店总机话务服务标准，确保沟通专业、高效；建立酒店客户投诉档案，一事一表，强化问题的复盘和改进。



北京维景国际大酒店圆满完成东帝汶总统访华接待工作

伙伴·开放合作

营造诚信营商新环境

集团始终秉持诚信经营、公平竞争的原则，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，落实习近平总书记“诚信经营、优质服务”重要指示精神，召开总书记视察三亚国际免税城两周年座谈会，推动三亚国际免税城等9个“诚信经营、优质服务”示范点建设，努力营造公平、高效、有序的市场竞争环境。



集团召开习近平总书记视察三亚国际免税城两周年座谈会暨“诚信经营、优质服务”示范点建设推进会



集团与柬埔寨旅游部签署合作备忘录，集团副总经理简易与越南旅游局会谈并拜访中国驻越使馆



中旅国际与云南省普洱市澜沧拉祜族自治县人民政府达成战略合作

深挖协同发展新动能

集团坚持开放协同理念，着力拓展合作边界，与政府机构、中央企业及行业龙头企业建立跨区域、跨领域合作网络，共签署14份战略合作协议，覆盖文旅融合等多个核心业务板块，全面激活产业链、创新链、资本链的协同效应，为培育新质生产力、构建可持续发展生态提供强劲动能。



共签署

14份

战略合作协议

深化政企合作

集团持续深化政企战略协同，系统推进产业链价值图谱与区域发展战略的精准适配，与江西省政府、青海省政府、新疆维吾尔自治区政府、北京市延庆区政府等签订合作协议，实现生产要素高效耦合与创新要素跨域流动，为区域高质量发展注入可持续的协同势能。



集团与海南省委、省政府进行工作会谈



集团与江西省委、省政府进行会谈交流

加强企业协作

集团秉持协同发展理念，积极构建开放包容的伙伴网络，通过与北控集团、中国银行、中国工商银行、中交集团、中车集团、中国商飞、中国电子、携程、华为、方大集团等优质资源企业建立优势互补、战略协同的合作关系，持续完善资源共享平台与多维联动机制，共同探索可持续增长新路径。



集团与中国商飞公司签署战略合作框架协议



集团与辽宁方大集团签署战略合作协议



集团副总经理林女超考察调研海南定安南丽湖区域旅游业态



中旅免税与上港集团就“上海外滩”商业综合体项目签订合作框架协议



中旅酒店与洲际集团签订合作协议



中旅资本所属中旅自驾与金鹏集团签约

推动产学研融合

集团促进产学研深度融合，通过构建多方主体参与的创新联合体、搭建资源共享与需求对接平台等系统推动技术研发、人才培养与产业应用的无缝衔接，进一步优化社会创新资源配置效率，加快培育复合型创新人才，助力科技成果市场转化。



集团与香港理工大学签署合作备忘录和奖学金捐赠协议，通过产学研合作形式，携手推动科技赋能旅游产业发展，加强对旅游科技人才的培养，并开拓前沿科技在旅游业的应用



中旅酒店和安徽师范大学地理与旅游学院达成校企合作



引领行业研究新突破



开展专题研究

围绕中心工作完成《粤港澳“一程多站”旅游研究》等研究报告；围绕行业趋势，开展季度分析、重要节假日分析；围绕市场新热点、新业态，先后开展新东方文旅模式、人工智能对旅游业影响、旅游演艺市场、“文旅+游戏”等研究。



深化业务研究

完成文创产业、业务协同、国货潮品研究、数字文旅、入境旅游、MCN 机构业务、研究体系建设、旅游专列业务、邮轮业务以及华北、海南、西南区域旅游业务协同等 11 期业务专刊。



培育精品案例

结合管理服务提升年、科技创新等重点工作，立足业务发展中的亮点、难点和经验典型，开展针对性和时效性的深入研究，完成《入境游业务模式创新研究——以中旅旅行“发现中国之美”品牌产品为例》等 6 期《案例研究》。



发挥智库作用

与中央广播电视总台研究院开展《“媒体+旅游”深度融合发展研究》，承接文化和旅游部《优化免税政策 促进旅游业高质量发展》研究，并报送《从春节旅游市场看当前旅游业发展现状与对策建议》《关于推动入境游高质量发展的对策建议》等。



用好专家智库

共组织专家参与重要会议、实地调研、专题研讨、专业咨询、课题项目、大咖讲堂、案例研究、地方培训等集团相关工作总计 20 次，参与专家总计 54 人次。



组织专家参与集团
相关工作总计

20 次

参与专家总计

54 人次



擘画行业长青新图景

集团深化行业互动协作，依托核心竞争优势，促进知识、经验、技能、资讯等要素充分共享，参与编撰 8 项国家、行业标准，持续拓展品牌影响力边界，实现品牌价值与行业话语权的双向跃升。



集团总经理范云军参加 2024 凤凰湾区财经论坛



集团携旗下八大业务单元优质品牌资源参加中国品牌博览会，展现百年旅游央企品牌力量

构筑责任协同新链条

集团立足供应链现代化发展要求，通过完善制度规范、优化采购方式、以数字化赋能全流程闭环管理，加强专业队伍建设等，系统构建全链条供应商管理体系，为产业链高质量发展提供坚实保障。

建立健全制度体系	优化供应商库建设
持续完善“1+N”采购管理制度体系，发布《中国旅游集团供应商管理规定（试行）》和《中国旅游集团采购评审管理规定》，加强供应商全生命周期管理和评审过程管控。	全面上线试运行供应商管理系统，已录入合格供应商 14,700 余个，积累黑名单供应商 1,171 个，初步实现集团统一供应商库目标。
加强供应商评审监管	完善境内外采购方式
推动应用“四位一体”评审监控系统，建立多用途评标室 42 个，通过信息化方式加强评审过程的实时动态监管。	鼓励集团港澳企业应用境外电子采购系统，通过扩大集团一级集中采购范围、统筹开展跨事业群集中采购、督导二级公司集中采购等多种方式，推动集团两级集中采购管理体系落地见效，实现集中采购率 72.4%，提前完成 65% 的年度目标任务。
提升专业能力保障	
定期组织开展“制度文件+系统操作”的培训和考试，落实“持证上岗”管理要求，截至 2024 年底，集团系统内共 5,127 人通过考试，取得合格证。	

社会篇

和美中旅 踏梦逐浪赴山海

中国旅游集团以服务国家战略为引领，以绿色转型为路径，以责任担当为底色，深度融入“双循环”格局，将绿色发展理念贯穿管理运营全过程，同步强化价值创造与社会贡献，实现战略支点打造、环境效益增值、社会价值共创的深度耦合，形成服务国家战略有力度、引领低碳转型有作为、践行社会责任有温度的立体化发展格局，为探索经济社会与生态文明协调共生的现代化路径提供实践样板。

发展 · 服务大局

环境 · 低碳运营

向善 · 至诚奉献

中国旅游集团与 SDGs:



发展·服务大局

促进民族邮轮产业发展

华夏国际邮轮聚焦推进央企邮轮运营资源整合，持续以爱达邮轮的整合为重点，同步推进招商维京游轮、星旅远洋邮轮的整合工作；积极参与国产邮轮示范工程，作为双牵头单位重点参与产业发展论证组的论证工作；参加国办组织召开的专题会议，研究解决首艘国产大型邮轮“爱达·魔都”号首航运营受阻有关问题和邮轮产业面临的政策堵点，推动上下游产业链协同，实现邮轮产业高质量发展。



“鼓浪屿”号升级服务体验，完成首个体验性试航

案例 央企邮轮整合推进会在沪召开

2024 年 12 月 27 日，央企邮轮整合推进会暨华夏国际邮轮增资爱达邮轮管理交接会在上海举行。华夏国际邮轮与中船邮轮联合宣布华夏国际邮轮增资爱达邮轮，增资完成后，华夏国际邮轮有限公司将持有爱达邮轮 65% 股权，中船邮轮科技发展有限公司将持有 35% 股权。

集团董事长王海民表示，华夏邮轮对爱达邮轮的增资和管理权交接，是落实党中央、国务院决策部署的重要举措，标志着央企邮轮整合工作迈出了具有里程碑意义的重要一步。

未来，华夏国际邮轮与中船邮轮将以此次增资为契机，强强联手，充分发挥各自优势，创新合作模式，优化产业布局，携手打造从邮轮研发、建造、供应链到运营的全产业链体系，为国家重大战略实施贡献更大力量。



助力粤港澳大湾区建设

集团积极服务粤港澳大湾区建设这一重大任务，不仅实现回乡证办理功能在深圳“i 口岸”小程序主页面上线，还增设了将军澳证件服务中心，成功落地港澳居民来往内地通行证（非中国籍）专项工作；此外，中旅国际与深圳大鹏新区管委会签署了大鹏龙岐湾度假区项目，打造集综合住宿、餐饮、游乐等多个业态于一体，具有引领示范的旅游标杆产品；中旅投资打造了广州首个 TOD 大型商业综合体项目，助力广州北站完成了价值蜕变。



中旅国际所属中旅巴士在深中通道首日通车时正式运行，为香港和大湾区居民提供更快捷便利的通行服务



中旅投资高质量推进中旅·阿那亚九龙湖项目，在粤港澳大湾区打造集文化艺术、休闲旅游、生活美学于一体的综合性文旅度假标杆项目

服务海南自贸港建设

集团紧扣助推海南高质量发展中心任务，落实“深耕海南”战略布局，发布实施《“深耕海南”战略三年行动实施方案》，大力推进三亚湾总部基地、馥棠公馆、太古里、文昌航天城、万宁日月湾等项目建设；通过融合免税、酒店、邮轮、旅行服务、旅游交通等不同产业链要素，创新推出集聚免税购物、旅游目的地、酒店、短途交通接驳等组合式旅游服务产品，满足不同消费群体差异化服务需求，为文旅消费全链条提效赋能。



高质量共建“一带一路”

集团持续深化海外战略布局，以《中国旅游集团国际化战略行动方案（2024-2025）》为实施纲领，全面落实“做精海外”和国际化战略部署，通过差异化业态管理提升海外业务质量，系统推进全球化业务发展。截至 2024 年 12 月底，集团投资和运营 52 家海外签证中心、9 家海外旅行社、8 家海外免税店、3 家国际邮轮免税店、66 家海外酒店、1 家海外旅游度假村，覆盖 36 个国家，其中“一带一路”国家 20 个。



中旅旅行加快完成海外签证中心转型，与北京、山东等省市的文旅厅局联合在签证中心举办文旅推介活动，向世界传播中华文化。



中旅国际加快海外度假村的投资落地，完成马尔代夫项目岛屿吹填施工和酒店建筑方案，并加速推进设计工作。



中旅免税加大在“一带一路”国家拓展免税店力度，完成新加坡机场、东京银座、斯里兰卡、爱达·魔都号邮轮等 4 家免税店开业，并加快推动“国潮出海”。



中旅酒店通过输出管理模式复制，在英国和土耳其签约 4 家海外管理酒店，在土耳其落地两家维景酒店，实现了品牌海外布局零突破。



融入西部发展大局

集团主动融入西部大开发重大国家战略，充分发挥旅游全产业链优势，与重庆旅游集团、成都文旅集团、四川旅投等达成合作，有序推进天演博物馆文旅资源开发、稻城亚丁等世界重要文旅目的地建设、雅安 G318 自驾大本营等项目；开业运营沙漠高奢住宿产品钻石酒店，为宁夏文旅产业赋能；正式运营泸沽湖岚岳酒店，推动云南文旅产业高质量发展。



沙坡头景区沙漠钻石酒店正式营业，进一步提升宁夏旅游品质和国际影响力

助力京津冀协同发展

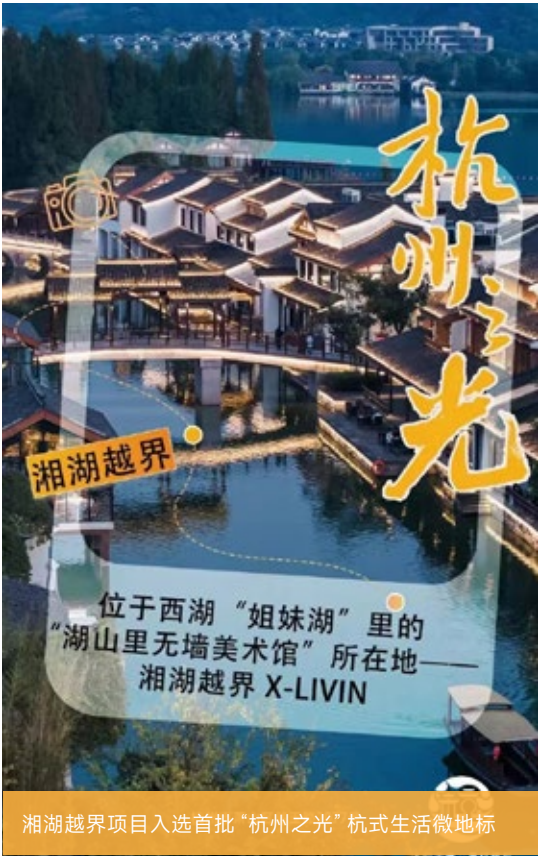
集团持续深化京津冀文旅产业协作，与北京市延庆区政府、北控集团签署战略合作协议，推动区域资源联动；中旅旅行所属天津国旅承接 2024 中国（天津）文旅产业博览会的接待业务，中旅资本所属中旅汽车与天津市蓟州区政府签订战略框架协议，开通北京至蓟州 8 条旅游专线，并加速推进市内免税店、酒店民宿及邮轮业务合作；中旅酒店与中旅风景联合体签约邯郸鲲鹏湾项目，新增酒店管理输出 810 间套、景区管理输出近 8 万平方米，为京津冀文旅经济一体化注入新动能。



中旅资本所属中旅汽车与天津市蓟州区政府签署框架合作协议

助推长三角一体化

集团以多元业态深度融入长三角一体化发展，与江西省共建瑞金共和国摇篮景区文旅融合示范项目；聚焦产城融合，中旅投资联合招商蛇口在上海落地宝山项目，并倾力将宁波海晏湾综合体打造为都市文旅休闲综合体标杆，湘湖越界入选首批“杭州之光”杭式生活微地标；中旅免税与上港集团签署“上海长滩”商业综合体合作框架协议，首次布局奥特莱斯赛道，赋能国际消费中心城市建设，全面助力长三角高质量一体化发展。



湘湖越界项目入选首批“杭州之光”杭式生活微地标

推动东北全面振兴

集团按照国务院国资委关于做好振兴东北央地百对企业协作行动的有关部署安排，积极与地方协同发展，旗下中旅酒店与吉林省旅游控股集团有限公司下属吉林酒店集团成立合资公司，负责管理其旗下现有及未来省属划转或委托的国资背景酒店。自合资公司成立以来，已新增开业酒店拓展项目 8 家，共增加客房 1,254 间。

环境·低碳运营

完善环境管理

集团深化绿色发展战略，构建能源节约与环境保护三级管控体系，通过规章制度约束、业绩考核激励等方式，推动节能减排工作做细做实；强化节能环保工作领导小组统筹效能，落实落地《节约能源与生态环境保护监督管理办法》《关于做好碳达峰碳中和工作行动方案》；层层签订 228 份生态环保目标责任书，明确节能降碳指标，压实工作责任；督促二级公司强化组织保障，推动责任落实，共同构建绿色、可持续的产业格局。



中旅国际所属沙坡头景区环境管理体系认证证书



中旅酒店环境管理体系认证证书



中旅免税所属中免国际环境管理体系认证证书



中旅资本所属中旅汽车环境管理体系认证证书



中旅资本所属中旅物业环境管理体系认证证书

应对气候变化

集团积极响应国家“双碳”战略部署，主动应对气候变化，中旅国际安排专人负责碳排放数据的监测、核算与报告工作，2024 年总碳排放量比 2023 年减少 1.47%；中旅免税所属海口国际免税城替换传统燃油配送车辆，引入新能源车队，依托太阳能充电站或绿色电力补给，实现配送环节的“零尾气排放”。据测算，单台新能源货车年均减少碳排放约 32.398 吨。



据测算，
单台新能源货车年均减少碳排放约

32.398 吨



中旅国际所属安吉公司获得绿色电力证书



2025 年 1 月 24 日，海口国际免税城成功完成全国首例常态化海关监管低空经济应用场景——无人机配送离岛免税品

强化节能减排

节约能源资源

集团高度重视节约能源资源工作，中旅投资所属青岛海泉湾通过分区分管控能源、动态调节水电气使用，显著减少能源浪费；中旅免税坚持以最优运行策略开展能耗水耗管控，定期进行空调主机、水泵、风机、电梯、照明等用能设备设施检修维护和能源统计分析，着力降低能源消耗；中旅资本以物联网技术应用为抓手，通过更换新型传感器和光源，同时制定亮度、时间等照明策略，完成望京港旅大厦地下车库照明设备节能改造，将地库照明能耗从原有日均 140 千瓦时降至日均 70 千瓦时，从而实现了能耗“减半”的成效。



案例 向绿而行，深圳维景酒店节能降耗成效显著

中旅酒店所属深圳维景酒店按照集团“优先使用绿色低碳能源，深化重点项目节能，对现存综合体项目中耗能较高的设备加快淘汰和更新”的部署和指示，结合华南地区的属地气候特点，用空气能热泵代替酒店的燃气锅炉，利用空气中的热量进行制热，无需燃烧燃料，在减少环境污染的同时，也能降低能源消耗。自 2024 年投入使用起，每天平均节约天然气 130 立方米，系统能源天然气降幅 53.66%。



发展清洁能源

集团加快绿色低碳转型步伐，不断提高光伏发电等可再生能源利用水平，中旅国际所属珠海海泉湾充分利用建筑屋面空间，在一期、二期宿舍及行政办公楼屋面安装光伏太阳能发电，将闲置空间转化为绿色能源供应点；安吉商业街安装 403KWp 光伏电站，全年发电 40 万千瓦时，可节约标准煤 49.99 吨，减少二氧化碳排放 122.82 吨、二氧化硫及氮氧化物排放 16.03 吨。

重视节水管理

集团将水资源管理作为绿色发展的重要抓手，多维度推进节水增效与循环利用，景区、酒店及办公区域逐步淘汰传统用水设备，逐步更替为感应式或节水型，从源头降低水资源浪费；中旅酒店所属北京维景酒店配备中水处理设施，全年累计转化中水 9,125 吨；华夏国际邮轮所属“鼓浪屿”号安装反渗透海水淡化设备，减少对港口淡水的依赖，并通过回收系统，将技术水用于甲板冲洗、空调冷却等非饮用水，实现水资源的高效循环利用。



中旅免税所属海口国际免税城构建水资源循环利用体系



中旅酒店所属丽都饭店有限公司、北京维景国际大酒店荣获“朝阳区节水标杆单位”称号

推进治污减排

集团以减污降碳协同增效为导向，深入打好蓝天保卫战，中旅国际所属咸阳海泉湾自 2019 年投运污水处理站以来，通过工程信息部精细化管理，持续保持稳定运行，确保温泉废水经处理后 100% 达标排放，实现污染事件“零发生”；中旅国际所属锦绣中华景区严格依证排污，采取压缩、晾晒等必要的固化措施，或掺加其他材料作为腐殖土、营养土等无害化、资源化措施，减少环境污染，实现生态效益与运营成本的双重优化。



确保温泉废水经处理后

100% 达标排放

践行绿色运营

集团构建可持续发展的运营模式，积极践行生态环保责任。中旅国际所属企业在绿色包装方面，使用可降解、可回收的包装材料，降低包装废弃物对环境的影响；中旅免税所属海免公司将随货纸箱回收再利用，进行切割加工制作成精品储物格，实现循环利用。



回收利用纸箱做存储容器



可循环使用的运输周转箱

保护生物多样性

集团积极践行生态保护责任，因地制宜开展生态保护实践，以实际行动守护自然生态平衡。中旅国际所属锦绣中华景区围绕生态修复与安全防护，开展景区裸露土地的草皮补种工作，减少土地沙化和水土流失，同时通过白蚁防治消杀，减少苗木白蚁侵害，确保生态功能的平衡稳定；中旅国际所属中旅柏睿营地位于库尔德宁生态保护区，项目积极配合保护区开展野生动植物保护、栖息地修复及生物遗传资源管理，为生态保护与旅游发展协同推进提供了创新范本。



中旅国际高度重视景区自然生态保护

涵养绿色文化

倡导绿色消费

集团积极推广绿色消费理念，打造绿色消费环境，助力经济社会可持续发展。中旅国际所属中旅柏睿设计“零碳旅行”产品，推出骑马、徒步等低碳旅游路线，引导游客低碳行为，将低碳生活理念深度融入旅行全过程；中旅免税打造以绿色环保为主线的综合展台，创建可持续概念店和环境友好型店铺，开展环保主题活动，推出一系列环保主题商品，同时严格落实限塑令，有效引导消费者将环保理念转化为实际行动。



中旅旅行推出绿色骑行系列产品，为旅行者打造健康、可持续的旅行方式



中旅免税旗下三亚国际免税城将已售商品包装全面更换为全降解塑料打包袋，其中 2024 年使用数量达 566.89 万个，为海南自贸港建设全球首个“零塑免税消费示范区”提供创新实践样本

开展环保宣教

集团组织开展节能宣传周活动，通过专栏发布全国节能宣传周、全国低碳日宣传片等信息，构建多维度生态宣教体系，有效提升全员生态责任认知，激发绿色行动自觉，既培育了可持续发展文化基因，更彰显企业公民的生态文明建设担当。2024 年，中旅旅行凭借在文明旅游领域的突出表现，荣获“国家级文明旅游示范单位”称号。



中旅酒店所属重庆丽苑维景国际大酒店开展垃圾分类培训、宣传工作



中旅免税所属海免公司组织员工集中观看节能环保宣传视频

践行绿色办公

集团推动所属企业加强对办公用品等物资的供应管理，坚持“以旧换新、物尽其用”的原则，提高利用效率；全面推广新型办公模式，各企业已基本实现线上化、无纸化办公，显著降低纸张油墨消耗。2024 年，集团及所属公司共计用水 539.53 万吨，用电 3.0002 亿千瓦时。

2024 年



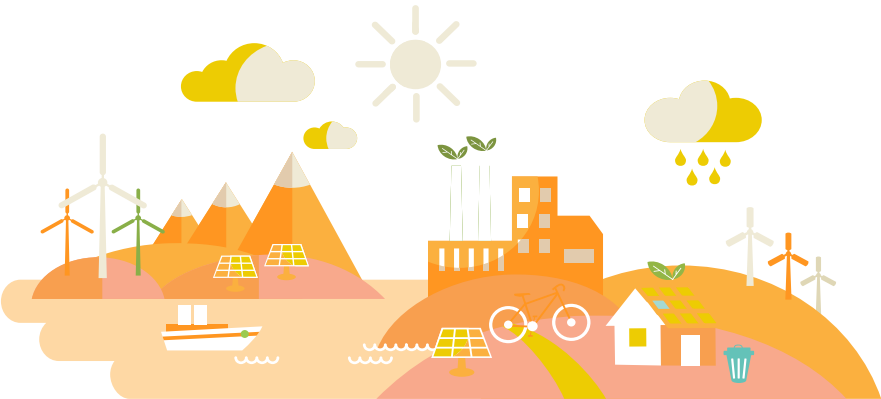
集团及所属公司共计用水

539.53 万吨



用电

3.0002 亿千瓦时



向善·至诚奉献

促进人文交流

集团以旅游与文化为纽带，积极构建跨文化对话机制，参与第 14 届中美旅游高层对话，通过高层交流与策略探讨，为促进中美旅游合作、推动两国民众往来夯实基础；举办百年丁香诗会，圆满承接“鼓岭缘”中美青年交流周、美国青少年“青春同行”交流团欢迎仪式、“中美友好 青春同行”中美青少年文体联谊活动，累计组织接待 1,017 名美国青少年访华，以文化互鉴促进民心相通，为深化文明对话、搭建友谊桥梁注入动能。



集团参加第 14 届中美旅游高层对话



累计组织接待

1,017 名
美国青少年访华

案例

主办美国青少年“青春同行”交流团活动

由中国人民对外友好协会、中国旅游集团主办，中旅旅行承办的美国青少年“青春同行”交流团活动正式启动，来自美国 7 个州共 14 所中学约 190 名师生代表组成的美国青少年“青春同行”交流团于 2024 年 6 月底来华访问。

7 月 1 日，在中旅旅行的带领下，“青春同行”交流团及北京六所中学的同学共同启程，乘坐大巴来到居庸关景区参观交流，领略长城壮阔风光，齐声唱响歌曲《在希望的田野上》。学生们一路爬到高处，沿途拍摄风景照和合影。7 月 2 日，交流团走进北京校园，与北京学生们同上一节课，体验校园文化、校内午餐、校内文体活动等，共度美好的交流时光。





中旅旅行举办以“致敬巨匠 百年诗情”为主题的国际文化交流活动——法源寺百年丁香诗会，推进文化和旅游深度融合发展



中旅投资所属燕郊海泉湾项目举办“国潮音乐会”文艺汇演活动，增进了居民之间的友好团结和互相交流

保障重大活动

集团依托核心业务优势，圆满完成全国两会、博鳌亚洲论坛年会、东盟博览会、2024 中非合作论坛峰会、三亚少数民族运动会、巴黎奥运会内地奥运健儿代表团访港等国家重大会议及活动服务保障任务，展现出卓越专业水平。

案例 助力第十二届全国少数民族传统体育运动会

第十二届全国少数民族传统体育运动会于 2024 年 11 月 22-30 日在海南省三亚市顺利举行。集团积极落实“深耕海南”战略，全力支持海南省筹办此次全国性体育盛事，以运动会“官方高级合作伙伴”身份，充分发挥集团旅游央企、在琼央企优势，通过全方位、多层次的参与，深化与各民族的文化交流，展现企业实力与社会责任，推动文体旅融合发展。运动会期间，发布多篇深度报道及视频作品，总浏览量达 362.5 万次，取得总营收 5.82 亿元、环比增长 21.8% 的好成绩，实现了品牌影响力与销售额“双提升”目标。



案例 今年博鳌盛会，中旅用优质服务展现央企风采

2024 年 3 月 26 日至 29 日，博鳌亚洲论坛 2024 年年会圆满召开，来自 60 多个国家和地区的 1,500 多位政商学界人士汇聚一堂，共谋发展。中国旅游集团贯彻“诚信经营、优质服务”重要指示精神，出色完成博鳌亚洲论坛服务保障工作。



博鳌国宾馆开展应知应会、仪容仪表、服务礼仪、服务标准等专项培训 223 场，精细化制定“业务协作明白单”，延展服务界面，切实把优质服务各项标准做深、做实、做细、做透，顺利完成了政要下榻、来宾就餐及会务接待等保障任务。



琼海博鳌免税店成立货品保障、人员保障、信息保障、后勤保障、接待保障、物流保障、证件保障、宣传推广保障等 8 个保障工作小组，随时待命，为服务接待工作保驾护航，并在休息区域提供自助咖啡、免费 WIFI 等贴心服务。



中旅汽车提前谋划、周密组织，制定专项工作方案，紧紧围绕交通保障服务的“六个到位”，出动 310 余车次，服务外交部、秘书处和新闻媒体等与会代表 2,300 多人次，高水平、高质量完成了各项任务。





中旅旅行所属中旅易程圆满完成 2024 年度中非合作论坛峰会参会代表抵离大兴机场服务保障工作，并成功承接会后旅游项目，为参会代表提供了高质量服务

促进充分就业

集团全面积极落实国家稳岗就业相关工作要求，统一组织集团所属企业开展 2024 年度高校毕业生招收工作，多渠道发布招聘信息，参加各类稳岗就业招聘活动，在校园招聘中切实发挥好国资央企稳岗就业示范作用；社会招聘岗位多元、覆盖面广，采用“线上报名—资格审查—素质测评—笔试 / 面试—背景调查—体检—录用”全流程管理方式，重点考察岗位匹配度与职业素养；严格落实《残疾人就业条例》《退役军人安置条例》法规，积极推进残疾人就业与退役军人安置工作，为特殊群体提供就业支持与职业发展机会。2024 年，集团实现招聘岗位全公开，通过招聘网站、国资小新、猎头等渠道，公开招聘入职 8,561 人，实现 100% 公开招聘。

投身公益慈善

集团始终将社会责任扛在肩头，充分发挥产业资源优势与行业引领作用，聚焦生态保护、医疗救助、社区服务等领域，组织开展一系列覆盖面广、影响力深的公益慈善活动，以实际行动传递温暖，用爱心善举彰显央企担当，持续为增进民生福祉、推动社会和谐发展贡献力量。



案例

打造“净蓝护绿”品牌，建设地绿水清天蓝的美丽家园

2024 年 3 月 12 日，中旅免税旗下三亚国际免税城推出“净蓝护绿”志愿服务品牌。该品牌是三亚国际免税城团委深入贯彻习近平总书记的生态文明思想，践行“绿水青山就是金山银山”理念，围绕“海洋净蓝”和“青山护绿”两个主题，常态化开展融合免税行业特色的志愿服务品牌，旨在提升员工行动力、企业公益力、社会凝聚力，充分发挥央企承担社会责任的示范引领作用，为海南生态环境保护和志愿服务事业发展贡献力量。



三亚国际免税城积极拓宽志愿服务半径，涵盖敬老爱幼、交通疏导、慈善义卖等 6 个活动品类，并精心策划开展“迎春送温暖”“妙趣非遗”等一系列具有针对性和影响力的志愿服务项目，为驻琼央企在履行社会责任方面发挥示范引领作用提供坚实支撑。



宁波中旅城 If mall& 湘湖越界爱心水站



中免集团柬埔寨有限公司开展义诊活动



海口国际免税城第十四党支部到新海学校开展交通疏导志愿服务活动

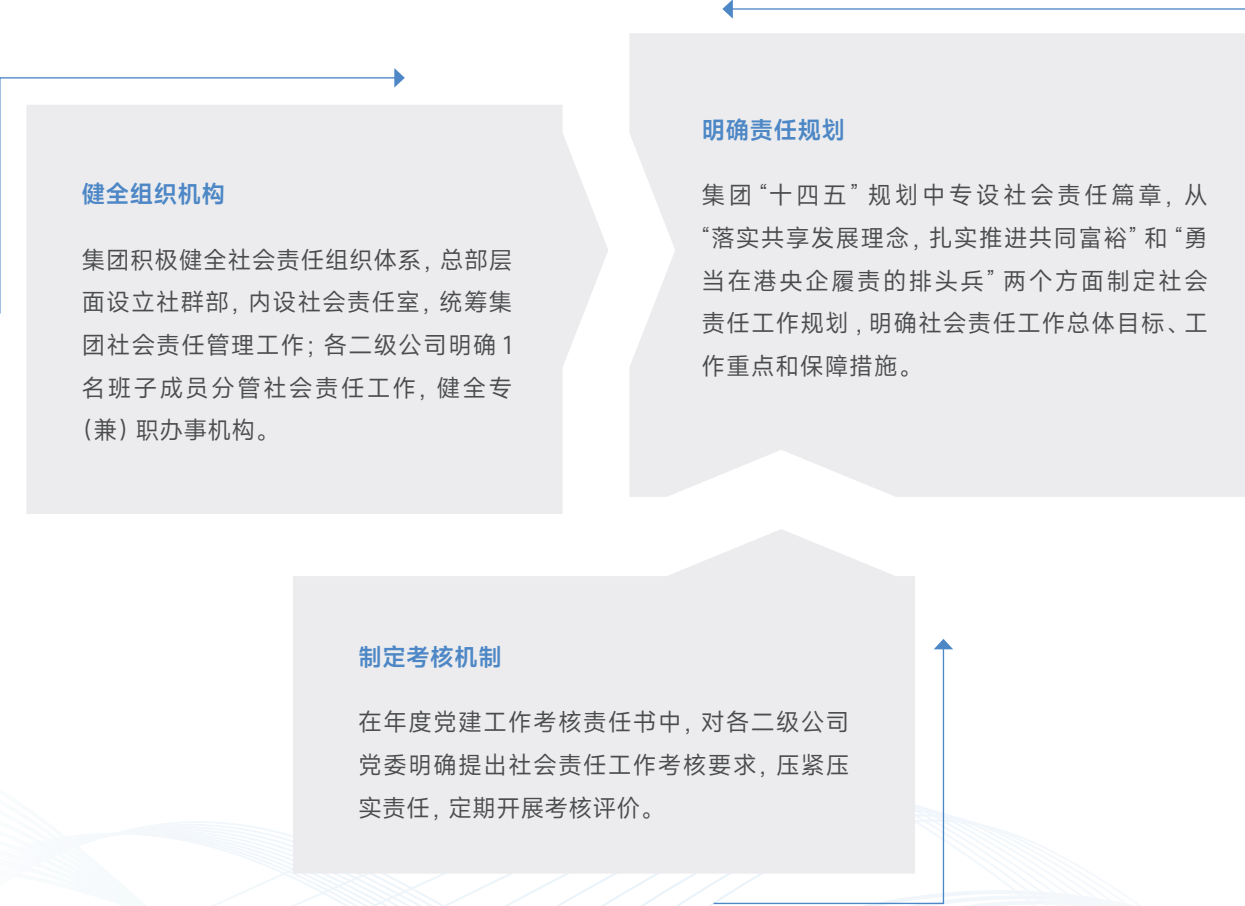


丽都公司为户外工作者及新就业群体免费发放美食和热饮

责任管理

责任治理

中国旅游集团加强党对社会责任工作的领导，进一步健全集团社会责任组织体系，加强制度建设，从组织管理、规划管理、信息披露、培训管理等方面进行规范，自觉将社会责任理念融入集团及各二级公司的重要决策和生产经营中，逐渐形成统筹有序、上下联动、整体推进、广泛参与的社会责任工作新格局。



议题识别

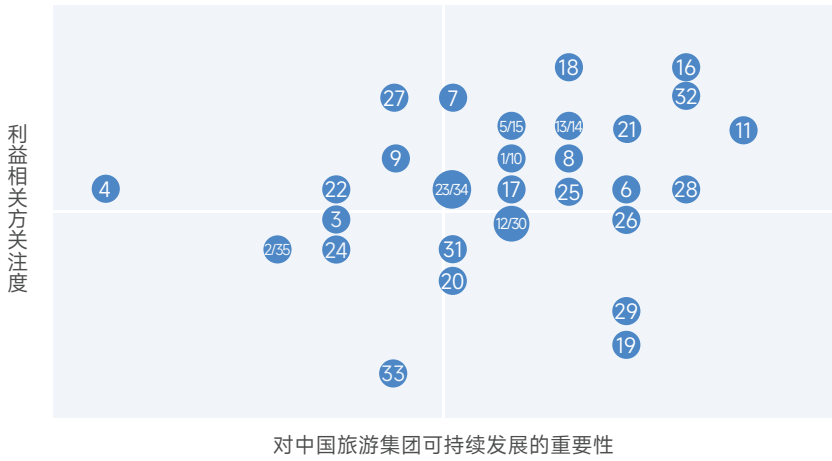
为进一步提升报告针对性与回应性，中国旅游集团根据社会责任议题实质性分析模型，分析比较不同社会责任议题对利益相关方的影响和对公司自身可持续发展的重要性，识别关注度高的实质性议题。

第一步：识别阶段

基于国内外社会责任标准、政府政策要求、标杆企业对标，并结合企业自身发展规划及利益相关方期望，中国旅游集团更新完善社会责任议题池，形成 35 项实质性议题。

第二步：议题分析

针对 35 项议题开展利益相关方专项调查，通过在线问卷方式，邀请不同类别相关方反馈不同议题的重要程度，形成“利益相关方关注度”和“对中国旅游集团可持续发展的重要性”二维矩阵图。



责任管理	① 责任理念与文化	② 责任组织与制度
	③ 责任培训与考核	④ 利益相关方沟通
经济责任	⑤ 规范公司治理	⑥ 提升经营业绩
	⑦ 坚持依法纳税	⑧ 守法合规经营
	⑨ 加强风险管控	⑩ 反腐败和廉政建设
客户责任	⑪ 创新旅游产品	⑫ 推动智慧旅行
	⑬ 客户健康及安全保障	⑭ 隐私保护与信息安全
	⑮ 客户体验与满意度管理	
员工责任	⑯ 保护员工权益	⑰ 畅通职业通道
	⑱ 职业健康安全	⑲ 工作生活平衡
	⑳ 帮扶困难员工	
公共责任	㉑ 响应国家战略	㉒ 促进公平竞争
	㉓ 推动供应链履责	㉔ 参与社区共建
	㉕ 助力乡村振兴	㉖ 带动当地就业
环境责任	㉗ 热心公益慈善	
	㉘ 健全环境管理	㉙ 践行保护性开发
	㉚ 倡导绿色旅游	㉛ 落实节能减排
	㉜ 保护景区生态	㉝ 倡导绿色办公
	㉞ 支持环保公益	㉟ 应对气候变化

利益相关方沟通

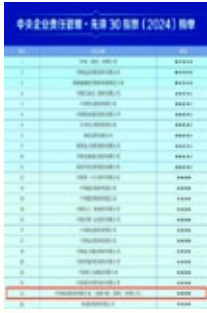
中国旅游集团高度重视社会责任信息披露和利益相关方沟通交流，不断健全完善社会责任信息披露机制，连续 15 年发布社会责任报告，并推动下属企业发布专项报告，定期向利益相关方披露履责进展；积极参与行业论坛和会议，提升责任能力，提高信息透明度，主动接受社会监督，树立企业良好形象，打造责任品牌。

利益相关方	关注	回应
 政府	- 符合宏观政策导向 - 国有资产保值增值 - 守法合规经营 - 带动相关产业发展	- 遵守国家法规政策 - 提质增效 - 照章纳税 - 创造就业机会
 投资者	- 业绩增长 - 稳健治理 - 信息披露	- 完善现代企业管理体系 - 增强风险管理能力 - 提高企业竞争力 - 提升信息透明度
 客户	- 优质产品及服务 - 满足多元需求 - 完善售后服务	- 创新文化产品内涵 - 提供多样性、个性化产品及服务 - 提升客户满意度 - 积极回应投诉
 员工	- 保障员工合法权益 - 民主管理 - 丰富培训学习机会 - 关爱员工	- 完善的薪酬福利体系 - 职工代表大会 - 全面的培训发展计划 - 丰富的员工活动
 供应商	- 公开、公平、公正采购 - 诚信履约 - 互利共赢	- 执行“三公”准则 - 恪守商业道德、合同履约 - 深化战略合作
 伙伴	- 公平竞争 - 促进行业发展	- 坚守行业准则 - 维护健康有序的营商环境 - 参与行业会议、交流
 社区	- 支持社区发展 - 参与公益事业	- 组织公益捐赠活动 - 发起志愿者活动 - 社区文明共建
 环境	- 推进节能减排 - 保护景区生态 - 传播绿色文化	- 创新节能技术 - 循环利用资源 - 开展低碳旅游 - 保护景区自然、人文景观

责任荣誉



入选“中央企业责任管理·先锋 30 指数”，位列榜单第 22 位，较 2023 年上升 8 位；香港中旅、中国中免入选“中央企业上市公司 ESG·先锋 100 指数”，位列榜单第 80 位和第 84 位，较 2023 年分别上升 1 位和 5 位。



入选“中国企业 300 强社会责任发展指数”，位列榜单第 25 位，较 2023 年上升 1 位；入选“国有企业 100 强社会责任发展指数”，位列榜单第 17 位，较 2023 年上升 2 位。



“激发旅游赋能活力，奋力绘就和美乡村”同时入选《中央企业社会责任蓝皮书（2024）》《2023 企业参与乡村振兴案例》。



荣获 2024 年责任金牛奖之“责任企业奖”。



“黎平黄岗映朝晖，美丽乡村宿振兴乡风”荣获《中央企业助力乡村振兴蓝皮书（2023）》优秀案例



未来展望

击鼓催征，时不我待；奋楫扬帆，正当其时。2025 年是“十四五”收官之年，也是“十五五”蓄势之年。中国旅游集团正以稳健的步伐朝着实现“十五五”规划的良好开局奋勇前行，明确把 2025 年定为“创新创意年”，以创新的理念和扎实的行动，在旅游强国建设的宏大征程中勇挑重担。

我们将坚决落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央重大决策部署，充分发挥旅游业扩大内需、提振消费、保障就业的重要作用；持续推进“诚信经营、优质服务”示范点建设，不断加强服务培训，力求为游客提供无微不至的关怀，提升游客的满意度和忠诚度；持续深化创新驱动发展战略，不断在技术、业务、管理等方面推陈出新，打造更多具有竞争力的旅游产品和服务，提升集团的品牌影响力和市场竞争力；大力实施人才强企战略，开展多元化培训，搭建丰富的内部交流平台与跨部门协作项目，让员工拓宽视野、积累经验，充分发挥个人专长；扎实开展治本攻坚三年行动，突出抓好邮轮安全、景区设施设备安全以及季节性安全有关工作，确保安全管理体系有效运行；坚定不移地走绿色发展之路，将可持续发展理念贯穿于旅游产业链的各个环节，为保护生态环境、推动旅游行业可持续发展贡献力量；深度参与乡村旅游建设，打造一批独具魅力的乡村旅游项目，将乡村的自然风光、民俗文化、特色农产品等转化为旅游吸引力。

星光不负赶路人，江河眷顾奋楫者。中国旅游集团将更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，深入贯彻落实习近平总书记关于国资央企和旅游工作的重要指示批示精神，坚持守正创新、提质增效、融合发展，全面落实党中央各项决策部署，以创新为笔，以责任为墨，推动集团高质量发展迈上新台阶，为旅游强国建设作出新的更大贡献！





关键绩效表

	关键指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
经济责任	资产总额	亿元	2,145.85	2,041.9	2,016
	利润总额	亿元	52.52	68.3	50.2
	营业收入	亿元	732.17	938.8	864.4
	资产负债率	%	65.37	61.9	60.3
	纳税总额	亿元	104.1	71.36	97.51
	守法合规培训次数	次	71	178	164
	守法合规培训参与人次	人次	12,617	20,048	20,158
	守法合规培训时长	小时	-	330	292
	守法合规培训覆盖率	%	29.34	45.99	48.21
	反贪腐培训次数	次	4	4	4
	反贪腐培训参与人次	人次	3,409	1,218	2,235
	反贪腐培训时长	小时	12	8	20
	反贪腐培训董事参与人次	人次	45	31	58
	反贪腐培训董事占比	%	1.32	2.55	2.6
	反贪腐培训管理层人员参与人次	人次	1,198	789	1,430
	反贪腐培训管理层人员占比	%	35.14	64.78	63.98
客户责任	全年累计服务游客数	万人次	4,798	8,804	8,259
	出境游全年旅游接待量	万人次	-	33.28	30.07
	入境游全年旅游接待量	万人次	-	1.93	9.6
	投诉解决率	%	98.57	99.78	100
	客户满意度	%	93.16	93.29	93.27
	研发投入金额	亿元	3.89	3.04	1.79
	研发投入强度	%	0.53	0.32	0.23
	研发人员数量	人	83	271	468
	研发人员占员工总人数比例	%	0.2	0.65	1.1
	应用于主营业务的发明专利数量	件	0	0	3
	发明专利申请数	件	0	2	12
	发明专利授权数	件	0	0	3

	关键指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工责任	员工总数	人	39,314	43,593	41,813
	男性员工数量	人	19,165	21,151	20,488
	女性员工数量	人	20,149	22,442	21,325
	全职员工占比	%	100	100	100
	35 岁以下员工数量	人	22,023	23,379	19,021
	35-50 岁员工数量	人	12,999	14,865	14,915
	50 岁以上员工数量	人	4,292	5,349	7,877
	内地员工数量	人	31,297	33,213	30,907
	境外员工数量	人	8,017	10,380	10,906
	报告期内吸纳就业人数	人	8,167	5,684	7,226
	女性管理者比例	%	47.64	48.29	45.85
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	体检覆盖率	%	100	100	100
	员工培训总时长	学时	725,394	704,559	1,630,995
	人均培训时长	学时	18.45	18.11	38.1
	男性员工人均培训时长	学时	18.70	18.14	36.6
	女性员工人均培训时长	学时	18.21	18.07	39.6
	高管人均培训时长	学时	72.20	64.20	95.1
	中层人均培训时长	学时	31.40	48.13	68.25
	基层人均培训时长	学时	18.23	17.47	19.37
	员工培训人次	人次	507,361	195,711	376,971
	员工参训百分比	%	100	100	100
	男性员工培训人次	人次	258,241	98,242	180,343
	女性员工培训人次	人次	249,120	97,469	196,628
	高管培训人次	人次	2,398	432	531
	中层培训人次	人次	9,965	3,965	4,779
	基层培训人次	人次	494,998	191,314	371,661
	员工培训投入	万元	750.91	1,724.59	2,317
	员工流失率	%	13.61	23.69	21.02
	男性员工流失率	%	18.09	23.71	21.32
	女性员工流失率	%	19.57	28.48	22.19

	关键指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
安全责任	安全生产投入	万元	12,106	11,175.66	14,668.85
	安全培训投入	万元	809.71	707.74	967.24
	安全培训次数	次	4,460	5,870	6,571
	安全培训人次	人次	179,983	252,961	212,769
	安全生产培训总时长	小时	464,178	47,626	83,546.7
	安全培训覆盖率	%	100	100	100
	因工亡故员工数量	人	0	1	0
	因工亡故员工比率	%	0	0.00002	0
	重大安全生产事故	次	0	0	0
环境责任	环保总投资	万元	-	2,310.1	4,269.88
	综合能源消耗量 ¹	万吨标准煤	3.75	6.94	9.01
	直接能源消耗量 ¹	万吨标准煤	2.22	3.25	5.20
	间接能源消耗量 ¹	万吨标准煤	1.54	3.69	3.81
	年度用水总量	万吨	302.71	571.76	539.53
	温室气体排放量 ¹	万吨	13.81	17.05	22.14
	直接温室气体排放量 ¹	万吨	2.81	8.00	12.78
	间接温室气体排放量 ¹	万吨	11.00	9.06	9.35
	有害废弃物排放总量 ¹	吨	2.92	45.77	678.56
	无害废弃物排放总量 ¹	万吨	2.47	0.92	2.86
社区责任	公益捐赠总额	万元	5,413	5,734.54	4,527
	员工志愿者活动时长	小时	64,191	58,807	19,531
	员工志愿者活动人次	人次	362,600	16,178	8,201
	乡村振兴投入金额	万元	3,360	3,726	3,840
	帮扶直接受益人数	人	2,230	4,017	5,743

¹ 2022 年不含邮轮业务数据，2023 年含“南海之梦”号邮轮数据，2024 年含“南海之梦”号、“鼓浪屿”号邮轮数据。

报告评级

《中国旅游集团有限公司 2024 企业社会责任报告》评级报告

受中国旅游集团有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国旅游集团有限公司 2024 企业社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业可持续发展报告评级标准（2025）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

集团社群部牵头成立报告编制工作组，统筹推进具体编制工作，核心部门提供基础素材并审核相关内容，董事长负责报告最终审定；将报告定位为合规披露履责信息、完善社会责任管理、强化利益相关方沟通、宣贯企业文化、提升品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、公司发展规划、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版的形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了提供优质服务、丰富旅游产品、导游规范管理机制、积极应对客户投诉、确保游客安全、员工权益保护、文化遗产保护、旅游地环境保护等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“企业篇：卓越中旅，匠心如磐启新程”“产业篇：奋进中旅，星旅相伴绘风景”“社会篇：和美中旅，踏梦逐浪赴山海”等角度系统披露了所在行业核心指标的 92.35%，具有卓越的完整性表现。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“因工亡故员工数量”“因工亡故员工比率”“重大安全生产事故”等负面数据信息，并简述中卫沙漠星星酒店客户投诉事件的处理及整改措施，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“利润总额”“员工培训总时长”“公益捐赠总额”“综合能源消耗量”“年度总耗水量”等 80 个关键指标

连续 3 年的对比数据，并通过“集团入选‘2023 年中央企业品牌建设能力 TOP30’，排名第 22 位”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》延用“星相伴 行无疆”主题，紧扣主题搭建报告架构，系统呈现了年度履责理念、行动与成效，回应了利益相关方的期望与诉求；封面创意以企业品牌标识延伸设计，融入主营业务元素，凸显行业特征，增强了报告的辨识度；嵌入二维码影像化延伸报告内容，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》设置“立心铸魂，以党建之光点燃发展之火”“植根香港，‘中旅所能’服务‘香港所需’”“农旅融合，书写美丽乡村的‘诗和远方’”责任专题，聚焦集团坚持党建引领、促进香港发展、助力乡村振兴方面的行动实践，彰显了中央企业的责任担当；以利益相关方证言形式呈现企业履责成效，强化了报告的传播力与公信力；积极推动香港中旅、中国中免发布 ESG 报告，延展信息披露范围，同时推动中旅旅行所属中旅易程发布首本社会责任报告，实现三级企业社会责任报告编制工作新突破，创新性表现卓越。

综合评级 (★★★★★+)

经评级小组评价，《中国旅游集团有限公司 2024 企业社会责任报告》为五星佳级，是一份典范的企业社会责任报告。



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

中国旅游集团企业社会责任报告连续第四年获得五星级评价
连续第二年获得五星佳级评价

黄群慧

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长

张新

评级小组专家

出具时间：2025 年 6 月 30 日



扫码查看企业评级档案

指标索引

一级目录	二级目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	报告位置
关于本报告		P1.1-P1.3	P4-P5
领导致辞		P2.1, P2.2	P6-P7
关于我们	集团简介	P4.3-P4.5	P8-P9
	企业文化	G1.1	P10
	组织架构	P4.2	P10
	关键绩效	M1.6-M1.8	P11
荣誉 2024		A3	P12-P17
责任聚焦一：立心铸魂，以党建之光点燃发展之火		P3.1, P3.2, M1.1, M1.3	P18-P21
责任聚焦二：植根香港，“中旅所能”服务“香港所需”		P3.1, P3.2, M2.1, S4.1, S4.6	P22-P27
责任聚焦三：农旅融合，书写美丽乡村的“诗和远方”		P3.1, P3.2, S4.5, S4.12-S4.14	P28-P35
企业篇： 卓越中旅 匠心如磐启新程	治理·稳健经营	M1.1, M1.4-M1.5, S1.1, S1.2, S1.4	P38-P39
	员工·用心育才	S2.2-S2.8, S2.10-S2.18, S2.20, S3.1-S3.7	P40-P47
产业篇： 奋进中旅 星旅相伴绘风景	科创·守正出新	M2.1, M2.4-M2.7, M3.5	P50-P55
	品牌·至臻品质	M2.1, M2.2, M2.9, M2.10, M2.13-M2.18	P56-P61
	伙伴·开放合作	M3.1, M3.3, M3.4, M3.6-M3.8, M3.10-M3.11	P62-P67
社会篇： 和美中旅 踏梦逐浪赴山海	发展·服务大局	M2.1, M3.6	P70-P74
	环境·低碳运营	E1.1, E1.3, E1.5, E1.7-E1.9, E2.2-E2.8, E2.22, E2.23, E3.1-E3.4, E3.6	P75-P80
	向善·至诚奉献	S4.6, S4.10, S4.11	P81-P85
责任管理	责任治理	G1.2-G2.3, G3.1, G4.1, G5.2	P86
	议题识别	G2.1	P87
	利益相关方沟通	G6.1-G6.2	P88
	责任荣誉	A3	P89
未来展望		A1	P90-P91
附录	关键绩效表	A2	P92-P94
	报告评级	A4	P95
	指标索引	A5	P96
	读者反馈	A6	P97

读者反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。这是中国旅游集团发布的第 15 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，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择右侧方式联系我们。

电话：00852-28533888
邮箱：pr@ctg.cn
地址：香港干诺道中 78-83 号中旅集团大厦

1. 相对于中国旅游集团，您的身份是：

- ☐政府 / 监管机构
- ☐股东 / 投资者
- ☐客户 / 消费者
- ☐商业伙伴
- ☐员工
- ☐社会组织
- ☐新闻媒体
- ☐公众
- ☐其他

2. 您对本报告的总体印象：

- ☐很好
- ☐较好
- ☐一般
- ☐较差
- ☐很差

3. 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会 and 环境的重大影响：

- ☐是
- ☐否

4. 您认为本报告在披露信息量、结构安排、版式设计、可读性上：

- 披露信息量：

☐很高

☐较高

☐一般

☐较低

☐很低
- 结构安排：

☐很合理

☐较合理

☐一般

☐较差

☐很差
- 版式设计：

☐很合理

☐较合理

☐一般

☐较差

☐很差
- 可读性：

☐很好

☐较好

☐一般

☐较差

☐很差

开放式问题：（在下划线上写出您所认为的答案）

1. 您认为本报告哪些方面最让您满意？

2. 您认为本报告还需要披露哪些您希望进一步了解的信息？

3. 您对公司社会责任工作有哪些意见和建议？



您还可以直接扫描二维码在线填写问卷
再次感谢您对中国旅游集团的大力支持与配合！



中国旅游集团
CHINA TOURISM GROUP
香港中旅集团
CTS HOLDINGS HK

地址：香港干诺道中78-83号中旅集团大厦

电话：00852-28533943

传真：00852-28061798

网址：www.ctg.cn